

Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)

Направление подготовки: 38.03.02 Менеджмент

Дисциплина: Культура речи и деловое общение

Форма промежуточной аттестации: зачет

1. Перечень компетенций образовательной программы, формирующихся в процессе освоения дисциплины

При проведении текущего контроля и промежуточной аттестации по дисциплине «Культура речи и деловое общение» у обучающихся по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент, для всех направленностей (профилей), оцениваются компетенции, формирующиеся в процессе освоения образовательной программы (таблица 1).

Таблица 1 – Перечень компетенций образовательной программы, формирующихся в процессе освоения дисциплины

ФГОС*
Выпускник программы должен обладать следующими компетенциями:
– способность к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия (ОК-4);
– способность осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации (ОПК-4);

**Примечание:* Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент.

2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания.

Описание показателей оценивания компетенций на различных этапах их формирования осуществляется в соответствии с основной профессиональной образовательной программой вуза. В качестве показателей рассматриваются результаты освоения дисциплины, выраженные через знания, умения и владения (таблица 2).

В таблице 3 приводится шкала оценивания компетенций на различных этапах их формирования с указанием критериев их оценивания. Во втором столбце таблицы приводится шкала оценивания компетенций на различных этапах их формирования в соответствии с обозначенным критерием.

Таблица 2 – Описание показателей оценивания компетенций на различных этапах их формирования с точки зрения результатов освоения дисциплины.

Наименования компетенций	Описание показателей оценивания и этапов формирования компетенций
ФГОС* Выпускник программы должен обладать следующими компетенциями:	
<p>способность к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия (ОК-4);</p>	<p>Знать: <input type="checkbox"/> языковую норму, ее роль в становлении и функционировании литературного русского языка, правила речевого взаимодействия, в том числе на иностранном языке</p> <p>Уметь: <input type="checkbox"/> пользоваться различными видами словарей современного русского литературного языка, создавать устные и письменные тексты научного и официально-делового стилей современного русского литературного языка (конспект, реферат, аннотация, рецензия, тезисы, доклад; заявление, служебное письмо, автобиография, резюме) в соответствии с нормативными требованиями, в том числе на иностранном языке</p> <p>Владеть: <input type="checkbox"/> навыками целесообразного коммуникативного поведения в различных социальных и культурологических ситуациях, навыками подготовки, реферирования, аннотирования и редактирования профессиональных текстов, докладов, в том числе на иностранном языке</p>
<p>способность осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации (ОПК-4);</p>	<p>Знать: <input type="checkbox"/> закономерности устной и письменной разновидности русского языка, нормативные, коммуникативные, этические аспекты устной и письменной речи в профессиональных коммуникациях</p> <p>Уметь: <input type="checkbox"/> систематизировать и обобщать информацию для подготовки текстов различных жанров в научной и деловой коммуникации, логически верно, толерантно, аргументировано и ясно излагать собственную точку зрения в научной и профессиональной коммуникации</p> <p>Владеть: <input type="checkbox"/> навыками профессиональных коммуникаций различных жанров и направленностей с использованием современных технологий и коммуникационных фреймов (совещаний, переговоров и т.д.)</p>

Таблица 3 – Критерии и шкала оценивания компетенций на различных этапах их формирования.

Критерии оценивания компетенций	Шкала оценивания
<p>Достигнутый уровень оценки результатов обучения показывает, что студент обладает необходимой системой знаний и владеет некоторыми умениями по дисциплине, способен понимать и интерпретировать освоенную информацию, что позволит ему в дальнейшем развить такие качества умственной деятельности, как глубина, гибкость, критичность, доказательность, эвристичность.</p> <p>Достигнутый уровень оценки результатов обучения показывает, что студент обладает необходимой системой знаний теоретических основ функционирования коммуникационных систем в целом, отдельных их сфер и звеньев, владеет некоторыми умениями анализа системы коммуникационных отношений, что позволит ему в дальнейшем развить практические умения в данном направлении профессиональной деятельности.</p>	<p>Пороговый (обязательный)</p>
<p>Достигнутый уровень оценки результатов обучения показывает, что студент продемонстрировал глубокие прочные знания и развитые практические умения и навыки, может сравнивать, оценивать и выбирать методы решения заданий, работать целенаправленно, используя связанные между собой формы представления информации.</p> <p>Достигнутый уровень оценки результатов обучения показывает, что студент продемонстрировал знание теоретических положений в области деловых коммуникаций, практические умения и навыки анализа и исследований речевых практик на основе типовых методик и действующей нормативно-правовой базы.</p>	<p>Повышенный</p>
<p>Достигнутый уровень оценки результатов обучения свидетельствует о том, что студент способен обобщать и оценивать информацию, полученную на основе исследования нестандартной ситуации; использовать сведения из различных источников, успешно соотнося их с предложенной ситуацией.</p> <p>Достигнутый уровень оценки результатов обучения свидетельствует о том, что у студента сформированы системные знания в области деловых коммуникаций, необходимые для решения конкретных задач, связанных с экономическими системами, их институциональной структурой и направлениями коммуникаций; практические умения и навыки анализа и интерпретации информации, а также использования полученных сведений для принятия управленческих решений. Студент способен систематизировать и обобщать информацию по вопросам речевых практик, обосновывать выбор метода управления для решения задач в области профессиональной деятельности.</p>	<p>Продвинутый</p>

3. Оценочные средства для проведения текущего контроля освоения дисциплины

Вопросы для самоконтроля и подготовки к текущему контролю методом устного опроса

1. Деловые коммуникации

1. Что понимается под культурой делового общения?
2. Какие требования предъявляются к деловым коммуникациям?
3. Какие проблемы чаще всего возникают в процессе деловых коммуникаций?
4. Каковы принципы и правила ведения переговоров?
5. Что способствует установлению эффективности делового общения?
6. Что такое аргументация?
7. Как повысить эффективность аргументации?

2. Устное и письменное деловое общение

1. Чем отличаются нормы правописания от норм произношения?
2. Какова цель создания Единой государственной системы документации?
3. Каковы требования к деловой корреспонденции?

3. Официально – деловой стиль

1. Что понимают под официально-деловым стилем?
2. В чем заключаются особенности официально-делового стиля?
3. В чем заключается культура официальной переписки?
4. Каковы характеристики делового письма?
5. В чем заключается стандартизация и унификация деловых бумаг?
6. Какие основные типы документов выделяют и каковы их особенности?

4. Грамматические нормы деловой речи

1. Что такое грамматическая категория?
2. Употребление каких морфологических форм вызывает у вас затруднение?
3. Употребление каких синтаксических конструкций вызывает у вас затруднение?

5. Языковые формулы документов

1. В чем заключается особенность языка деловых бумаг?
2. Какие специальные языковые средства вы знаете? В чем их суть?
3. Какие модели выражения потребностей вы знаете?
4. Какие устойчивые обороты речи приняты в официальных документах?

5. Какова структура текста документа?
6. Каковы особенности рекламных документов?
- 6. Речевой этикет в профессиональных коммуникациях**
 1. Что такое этикет и для чего он необходим?
 2. Какие языковые формулы общения существуют?
 3. В чем заключается значение интонации?
 4. Как можно использовать паузу в общении?
 5. Раскройте виды и значение средств общения в различных профессиональных коммуникационных ситуациях, в том числе на иностранном языке

4. Контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы и дисциплины, в ходе промежуточной аттестации

По компоненте компетенций «Знать»

1. Деловая коммуникация: понятие, концептуальные основы.
2. Классификация функциональных стилей.
3. Языковая норма, ее роль в становлении и функционировании литературного языка.
4. Научный стиль и его особенности
5. Официально-деловой стиль, сфера его функционирования, жанровое разнообразие.
6. Публицистический стиль речи.
7. Разговорная речь, ее особенности.
8. Культура речи: нормативные, коммуникативные, этические аспекты.
9. Коммуникативные качества речи.
10. Организация речевого взаимодействия.
11. Письменная форма речи, ее значение и особенности.
12. Интернациональные свойства официально-деловой письменной речи.
13. Культура официальной переписки.
14. Типы документов.
15. Правила и технологии оформления документов.
16. Языковые формулы официальных документов.
17. Речевой этикет в деловом общении в профессиональных ситуациях переговоров, совещания, доклада, в том числе на иностранном языке

По компоненте компетенций «Уметь»:

1. Анализ речевой культуры делового разговора.
2. Анализ правил межличностного общения.

3. Анализ культуры ведения телефонных переговоров.
4. Анализ приемов рационализации телефонного общения.
5. Анализ основных требований к деловому разговору.
6. Анализ традиционных и инновационных формы делового общения.
7. Анализ социальных ролей и речевого поведения деловых партнеров.
8. Анализ корпоративной культуры делового общения.
9. Анализ видов делового письма.
10. Анализ социально-функциональной стратификации языков.
11. Анализ социального и профессионального жаргонов.
12. Анализ коммуникационного имиджа делового человека.
13. Анализ правил делового общения.
14. Анализ конфликта и конфликтных ситуаций в деловых отношениях.

Пути и способы их разрешения

15. Анализ видов коммуникативных барьеров и способы их преодоления

16. Анализ деловой коммуникации в межкультурном и интернациональном контексте

17. Анализ понятия «речевой этикет»: правила речевого этикета, общение с коллегами, партнерами в различных деловых ситуациях.

По компоненте компетенций «Владеть навыками»:

1. Напишите собственное резюме, предполагая, что вы являетесь соискателем на одну из перечисленных ниже должностей (по вариантам):

Пример: 1) менеджера по продажам; начальника отдела

2. Напишите заявление с одной из перечисленных ниже просьб (по вариантам):

Пример: 1) оказать вам материальную помощь; предоставить отпуск

3. Определите значение заимствованных слов. Придумайте по одному предложению с любыми тремя из этих слов.

Пример: 1. Амбиция, вердикт, лексикон, ортодоксальный, чат, блокбастер, виртуальный, дефолт, интерактивный,

4. В соответствии с правилами русской литературной нормы поставьте ударение в следующих словах, кроме того, расставьте точки над Ё.

Пример: 1. Шофер, договор, квартал, досуг, мышление, алкоголь, документ, завидно, заплаченный, газопровод, добыча, оптовый, столяр, цемент, красивее, некролог.

5. Составьте словосочетания с приведенными ниже словами. Обратите внимание на то, что близкие по значению или однокоренные слова требуют различного управления.

Пример: 1. Оплатить (что), заплатить (внести плату: за что), отчитаться (о чем и в чем), отчет (о чем), рецензия (на что), превосходство (над кем, чем и допустимо перед кем, чем).

6. Укажите, какие из приведенных предлогов (по вариантам) употребляются с родительным падежом (чего?), а какие – с дательным падежом (чему?). Придумайте 2 предложения с предлогом вашего варианта:

Пример: 1) благодаря,

7. От следующих прилагательных (по вариантам) образуйте возможные степени сравнения.

Пример: 1) глубокий,

8. Вы руководите отделом и решаете пригласить остальные подразделения компании к производственному соревнованию. Составьте свое обращение к коллегам. Назовите средства выразительности, которые вы используете.

9. Из-за чего возникли конфликт и проблемы в нижеизложенном примере общения? Предложите эффективный способ решения проблемы.

Отчетный период. Начальник отдела принимала отчеты сотрудников. Было очень много суеты. Когда дошла очередь до начальника Северного подразделения, обстановка уже накалилась. Начальник отдела отказалась принимать отчет, мотивируя тем, что он составлен неразборчиво. Начальник же подразделения, который долго ждал своей очереди, перешел на повышенный тон: «Да вы с ума сошли? У меня нет времени наводить красоту! Хотите, принимайте отчет, хотите, нет!». Начальник ответила соответствующим тоном: «Не орите! Принесите нормальный отчет!».

10. Вы редактор ежемесячного профессионального журнала. Вы дали задание журналисту написать аналитическую статью, посвященную новому инфраструктурному хабу. Сформулируете требования к данной статье для вашего сотрудника.

11. Вы работаете начальником отдела. Вам необходимо составить и разослать по внутренней сети сообщение о совещании. Составьте основные тезисы такого сообщения, включая повестку дня, круг участников совещания,

организационные особенности и требования к подготовке совещания.
Охарактеризуйте приемы, которыми вы пользовались при этом.

12. Вы работаете начальником отдела. Вам предстоят переговоры с новыми партнерами по организации процессов. Опишите подготовку к переговорам. Определите, чего Вы хотите достигнуть? Определите наилучшие пути достижения цели, способы и приемы ведения переговоров (цель, аргументы, приемлемые области соглашения и т. д.).

13. Оцените диалог по служебному телефону. Какие нарушения деловой этики здесь присутствуют?

-Алло!

– Да.

– Здравствуйте!

– Ну.

– Это Петрович?

– А что?

– Это Иванов. Так мы договорились по нашему делу?

– Какому? С Петровичем и договаривайся.

– Но я же его и спрашивал.

– Ну, значит, я не понял. А Петрович сегодня не работает.

14. Вам необходимо подобрать кандидатуру начальника отдела. Группа претендентов сформировалась, но тут один из них – перспективный кандидат - отказывается участвовать в конкурсе, предлагая заменить себя другим человеком. Приведите аргументы убедить его не отказываться от конкурса. Предварительно сформулируйте особенности коммуникативной ситуации, дайте характеристику адресату речи.

15. Вы занимаетесь построением межкультурной команды. Познакомьте всю команду с правилами, в соответствии с которыми вы будете работать. Заранее расскажите им о том, как организована система организации работы. Необходимо убедиться, что все члены команды одинаково понимают требования к их деятельности. Раскройте приемы и способы коммуникации на иностранном языке, при помощи которых вы установите связь с представителями различных культур.

16. Вы принимаете иностранных партнеров по организации инфраструктурного хаба (по вариантам: например, из США, Европы, Индии). Подготовьте для них четкую и ясную программу их визита с указанием времени и мест встреч, имен участников встреч с российской стороны.

17. Для быстрого установления контакта с клиентом стоит заметить, насколько дружелюбно или враждебно ведет себя клиент. Перечислите, пожалуйста признаки дружелюбия, опишите стиль коммуникаций в случае враждебного поведения клиента.

Контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы и дисциплины, в ходе промежуточной аттестации в форме тестирования

По компоненте «знать»:

1. Понятие «функциональный стиль речи» связано...
 - а) с модой на использование тех или иных языковых средств;
 - б) с индивидуальной авторской манерой;
 - в) с функционированием языка в определенной сфере человеческой жизни.
2. Каждый функциональный стиль включает в себя...
 - а) **нейтральные языковые средства и средства, типичные для данного стиля;**
 - б) любые языковые средства, способные передать мысль автора;
 - в) только специально отобранные языковые средства, типичные для данного стиля.
3. Для научного стиля характерны...
 - а) точность, стандартизированность, аргументированность;
 - б) **логичность, точность, аргументированность;**
 - в) унифицированность, спонтанность, убедительность.
4. Для официально-делового стиля характерны...
 - а) **стандартизированность, безличность, декларативность;**
 - б) точность, лаконичность, неофициальность;
 - в) унифицированность форм, убедительность, выразительность.
5. К жанрам научной речи относятся...
 - а) **монография, аннотация, статья, рецензия;**
 - б) тезисы, очерк, учебник, постановление;
 - в) доклад, статья, репортаж, инструкция.
6. К жанрам официально-деловой речи относятся...
 - а) **постановление, приказ, заявление;**
 - б) словарь, письмо-запрос, инструкция;
 - в) докладная записка, мемуары, договор.

7. Культура речи – это...

а) наука о говорении, слушании и написании;

б) владение нормами литературного языка в его устной и письменной форме, при котором осуществляется выбор и организация языковых средств, позволяющих в определенной ситуации общения и при соблюдении этики общения обеспечить эффективность коммуникации;

в) культура личности человека, проявляющаяся в соблюдении человеком норм этикета и языковых норм.

8. Культура речи включает в себя...

а) только нормативный аспект;

б) нормативный и коммуникативный аспекты;

в) нормативный, коммуникативный и этический аспекты.

9. Коммуникативный аспект – это...

а) владение нормами русского литературного языка;

б) соблюдение этических норм речевого общения и владение нормами русского речевого этикета;

в) умение эффективно пользоваться средствами языка в зависимости от сферы, ситуации, условий и задач общения.

10. Языковой паспорт говорящего – это...

а) информация, которую слушатель получает о говорящем, слушая его речь;

б) официальный документ, удостоверяющий личность человека;

в) все слова, которые использует в своей речи говорящий.

11. Для того чтобы узнать, как правильно произносится слово, нужно обратиться...

а) к орфографическому словарю; б) к толковому словарю; **в) к орфоэпическому словарю.**

12. Для того чтобы узнать, в чем различие слов «эскалатор» и «экскаватор», нужно обратиться...

а) к толковому словарю; б) к словарю синонимов; **в) к словарю паронимов.**

13. Языковые нормы...

а) изменяются очень быстро; б) не изменяются никогда; **в) изменяются достаточно медленно.**

14. Коммуникативными качествами речи являются...

а) спонтанность, оценочность, логичность, субъективность;

б) точность, уместность, чистота, выразительность, богатство;

в) официальность, стандартизованность, объективность.

15. Неверным является утверждение, что...

а) коммуникативные качества речи – это качества хорошей речи, которые помогают организовать эффективное общение, обеспечивают наилучшее воздействие на собеседника;

б) «канцеляризм» – это «лишние слова», не несущие никакой информации;

в) выразительными средствами языка являются тропы и фигуры.

16. Правильный выбор слова...

а) зависит исключительно от знания точного значения слова;

б) зависит от способности слова соединяться с другими словами;

в) требует учета значения слова, его сочетаемости с другими словами и стилистической принадлежности.

17. Слова, одинаковые по написанию и звучанию, но разные по значению, – это...

а) синонимы; б) паронимы; в) **омонимы**; г) антонимы.

18. Обращение на «ты» в общественном месте допустимо...

а) к милиционеру; б) к незнакомому человеку – вашему ровеснику;

в) к другу.

19. Обращение на «вы» является...

а) нейтральным; б) фамильярным; в) **официальным, уважительным.**

20. Речевой этикет – это...

а) правила говорения в разных ситуациях; б) **правила использования языковых средств в стандартных коммуникативных ситуациях**; в) нормы морали, выполняемые собеседниками.

21. Коммуникативное равновесие означает...

а) умение вести общение эффективно и бесконфликтно;

б) коммуникативный контакт на основах взаимного уважения и взаимной вежливости.

22. Основными функциями этикета являются...

а) изменение поведения собеседника, б) речевое воздействие на собеседника;

б) установление и поддержание контакта, демонстрация вежливого отношения к собеседнику, регулирование поведения людей в обществе.

23. Общение – это:

1. Форма жизнедеятельности, выступает средством передачи форм культуры и общественного опыта, является условием формирования и развития личности.

2. Сложный, многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми, порождаемый потребностью в совместной деятельности.

3. Верны все ответы.

24. Определите элемент структуры общения, состоящий в обмене информацией между индивидами:

1. Интеракция.

2. Коммуникация.

3. Социальная перцепция.

По компоненте «уметь»:

1. Нарушена норма этикета в выражении...

а) Если вас это не затруднит...; б) Могу ли я Вас попросить о...;

в) Принимайте-ка поскорее решение о....

2. К судье на судебном заседании следует обращаться...

а) господин судья; б) гражданин судья; в) **Ваша честь**; г) товарищ судья.

3. Обсуждение с целью заключения согласия между кем – либо по какому – либо вопросу – это:

1. Общение.

2. Разговор.

3. Переговоры.

4. Экономические, дипломатические, военные – это классификация переговоров:

1. По целям.

2. По сфере деятельности.

3. По характеру взаимоотношений между партнёрами.

5. Заключение договора, нормализация отношений, координация совместных действий – это классификация переговоров:

1. По целям.

2. По сфере деятельности.

3. По характеру взаимоотношений между партнёрами.

6. Партнёрские, конкурентные, конфронтационные – это классификация переговоров:

1. По целям.

2. По сфере деятельности.

3. По характеру взаимоотношений между партнёрами.

7. Согласование организационных моментов, проработка проблем, сбор информации о будущих партнёрах, подготовка команды – это действия:

1. На этапе проведения переговоров.

2. На этапе подготовки переговоров.

3. На этапе завершения переговоров.

8. Главное в переговорах – это:

1. Утверждение собственной позиции.

2. Анализ позиции оппонентов.

3. Удовлетворение взаимных интересов.

9. Переговоры начинаются:

1. С обсуждения участниками спортивных новостей.

2. С разговора участников об искусстве и культуре.

3. С формального представления участников, рассаживания.

10. Вопрос: «Каково ваше мнение по данному вопросу»? – это:

1. Риторический вопрос.

2. Открытый вопрос.

3. Закрытый вопрос.

11. Вопрос: «Вы согласны со мной, что социальные различия в нашем обществе велики»? – это:

1. Риторический вопрос.

2. Открытый вопрос.

3. Закрытый вопрос.

12. Вопрос: «Можем ли мы считать подобные случаи в нашей организации нормальным явлением»? – это:

1. Риторический вопрос.

2. Открытый вопрос.

3. Закрытый вопрос.

13. Информация, сообщаемая собеседнику, должна:

1. Иметь подобающий вид.
2. Содержать указание на её источник.
- 3. Быть точной, ясной, содержательной, профессионально правильной.**

14. Ошибкой слушающего является:

1. Концентрация на сущности предмета.
- 2. Обдумывание контраргументов и последующих вопросов в момент слушания.**
3. Отсутствие побочных мыслей.

15. Наблюдение за собеседником позволяет:

- 1. Выявлять внешние проявления психических реакций.**
2. Понять скрытые движущие силы его действий и стремлений.
3. Понять, как в нём соотносятся иррациональное и рациональное мышления.

16. Аргументация – приём, с помощью которого:

1. Мы хотим проинформировать своего собеседника.
2. Мы хотим выразить своё отношение к его высказыванию.
- 3. Мы хотим обосновать свою позицию или опровергнуть доводы собеседника.**

17. Тип совместного решения участников переговоров, при котором, делая бóльшие уступки по менее значимому для себя вопросу, но более значимому для оппонента, участник переговоров получает больше по другому вопросу, который представляется ему наиболее важным - это:

1. Асимметричное решение.
- 2. Компромиссное решение.**
3. Принципиально новое решение.

18. Эффективно проведённые переговоры:

1. Проходят в благоприятной атмосфере.
- 2. Стимулируют собеседника к выполнению намеченных действий.**
3. Сохраняют в дальнейшем возможность контактов с собеседниками.

19. Национальные особенности делового общения обусловлены:

1. Языковой средой.
2. Экономической системой.
- 3. Культурной самобытностью.**

20. Культуры, в которых принято планировать свою жизнь, составлять расписание, организовывать деятельность в определённой последовательности, занимаясь только одним делом в данный момент – это:

1. Полиактивные культуры.
2. Реактивные культуры.
- 3. Моноактивные культуры.**

21. Культуры, в которых принято делать множество дел одновременно, планировать очерёдность дел не по расписанию, а по степени относительной привлекательности, значимости мероприятия в данный момент – это:

- 1. Полиактивные культуры.**
2. Реактивные культуры.
3. Моноактивные культуры.

22. Культуры, придающие наибольшее значение вежливости и уважению, организующие свою деятельность не по строгому и неизменному плану, а в зависимости от обстоятельств, реагируя на происходящие изменения – это:

1. Полиактивные культуры.

2. Реактивные культуры.

3. Моноактивные культуры.

23. Следующая иерархия целей на переговорах:

А. Текущая сделка.

Б. Кратковременная выгода и быстрый рост.

В. Значительная прибыль.

Г. Отношения с партнёром – вероятнее всего, характерна:

1. Для латиноамериканцев.

2. Для японцев.

3. Для американцев.

24. Представители каких деловых культур считают подписанный контракт лишь выражением некоего намерения; они очень постараются его придерживаться, но не будут им связаны в том случае, если рыночные условия внезапно изменятся?

1. Итальянцы, аргентинцы.

2. Американцы, британцы, немцы.

3. Японцы.

По компоненте «владеть навыками»:

1. Договариваясь о времени и месте проведения переговоров, следует:

1. Сразу высказать свои предложения

2. Предоставить возможность сделать это первым партнеру

3. Очередность предложений не имеет значения

4. По жеребьевки

2. Кто должен при обрыве телефонной связи вновь набирать номер:

1. Тот, кто звонил,

2. Тот, кому звонили,

3. Младший по должности

4. Младший по возрасту

3. В процессе делового общения взгляд партнера прямой, лицо полностью обращено к собеседнику. Это:

1. Презрение;

2. Интерес к собеседнику и его признание;

3. Проявление подчеркнутого неуважения.

4. Не интересен собеседник

4. Деловой протокол — это:

1. Осознание добросовестного исполнения сотрудниками своих обязанностей

2. Свод правил в деловых и служебных отношениях;

3. Правила, регламентирующие порядок встреч и проводов, проведение бесед и переговоров, организацию приемов и деловой переписки;

4. Служебные взаимоотношения

5. Преимущества деловой беседы как формы взаимной коммуникации обусловлены прежде всего...

1. **повышением компетентности руководителя за счет предложений и мнений партнера**

2. невозможностью дифференцированного подхода к учету всех факторов проблемы

3. ощущением собственной слабости в решении проблем

4. непониманием всех участников процесса

6. При приёме на работу в кадровой беседе оценивают претендента по:

1. умению спорить

2. **способности к общению**

3. внешнему виду

4. невнимательности к говорящему

7. Основные моменты собеседования при приёме на работу для руководителя таковы:

1. заранее знакомится с заявленной анкетой

2. использует подготовленную план-схему

3. сомнения во время собеседования разрешает в ходе беседы

4. **все ответы верны**

8. Деловая беседа при увольнении сотрудника отличается от собеседования при приёме на работу, прежде всего по:

1. времени

2. комфортности

3. **цели**

4. методу

9. Проблемная беседа предназначена, прежде всего, для того, чтобы...

1. выяснить детали проблемной ситуации

2. **получить информацию для решения проблемы**

3. использовать власть для наказания виновных

4. наложить штрафные санкции

10. Какая форма окончания делового письма считается предпочтительной?

1) До свидания

2) До встречи

3) **С уважением**

11. Какова главная цель презентации?

1) Демонстрация нового товара

2) **Общение партнеров, знакомство, установление контактов, создание имиджа организации**

3) Отдых после работы

4) Форма заявки организации о своей деятельности

12. Какое обращение считается стандартным для деловой переписки неличного характера?

1) Дорогой...

2) **Уважаемый...**

3) Господин...

13. Какие обязательные атрибуты должно иметь деловое письмо?

- 1) Бланк учреждения с банковскими реквизитами
- 2) Дата и регистрационный номер
- 3) Ссылка на номер и дату документа
- 4) Личная подпись руководителя
- 5) Все перечисленное**

14. Чего не следует употреблять в своей речи, разговаривая с несведущим в определенной специальной области человеком?

- 1) Непонятных для него сокращений слов, аббревиатур
- 2) Специальных терминов и принятых в этой области оборотов речи
- 3) Иностранных слов и выражений
- 4) Всего вышеперечисленного**

15. Какие деловые письма пишутся на гербовом бланке и скрепляются печатью?

- 1) Информационные
- 2) Рекламные
- 3) Гарантийные**

16. Какой из перечисленных перечней этапов деловой беседы наиболее верный?

- 1) Подготовительный этап, обсуждение проблемы, принятие решения, завершение беседы
- 2) Начало беседы, обсуждение проблемы, принятие решения, завершение беседы
- 3) Подготовительный этап, начало беседы, обсуждение проблемы, принятие решения, завершение беседы**
- 4) Подготовительный этап, начало беседы, обсуждение проблемы, завершение беседы

17. Что необходимо для вступления деловой беседы в завершающую стадию?

- 1) Собеседники добились взаимной симпатии
- 2) Приведены аргументы в пользу выдвигаемых предложений или против них**
- 3) На часть поставленных вопросов даны ответы

18. Что включает в себя организационная подготовка деловой встречи?

- 1) Определение места и времени встречи
- 2) Формирование делегации и назначение ее главы
- 3) Все вышеперечисленное**

19. В чем заключается позитивное мышление и поведение при деловой встрече?

- 1) Искать пути урегулирования проблем, а не их обострения**
- 2) При встрече с агрессивно настроенным партнером отвечать ему тем же
- 3) Быть всегда в хорошем настроении независимо от обстоятельств

20. Что такое деловое совещание?

- 1) Разговор преимущественно между двумя собеседниками
- 2) Наиболее благоприятная возможность убедить партнера или компаньона в обоснованности вашей позиции
- 3) Один из самых ответственных видов деятельности руководителя и важный фактор, влияющий на организацию режима работы всего коллектива**

21. Для чего необходимы совещания?

- 1) Для принятия решений и повышения их обоснованности
- 2) Для эффективного обмена мнениями и опытом

3) Для эмоционального воздействия на участников

4) Все вышеперечисленное

22. Какой вид совещания направлен на получение руководителями информации о текущем состоянии дел и на принятие оперативных решений?

1) Информационное

2) Оперативное

3) Проблемное

23. В чем разница между совещанием и переговорами?

1) Совещание предусматривает принятие решения. А на переговорах это не обязательно

2) Совещание является более продуктивной формой

3) Совещание проводят в рамках одной организации, а переговоры – с внешней стороной

24. С какого момента вступают в законную силу все соглашения, которых удалось достичь во время переговоров?

1) Сразу после того как эти соглашения произнесены участниками собрания

2) С момента, когда соглашения зафиксированы на бумаге

3) В тот момент, когда соглашения зафиксированы на бумаге и подписаны руководителями двух сторон

Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения дисциплины, в ходе промежуточной аттестации

Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков, характеризующих этапы формирования компетенций, разработаны на основе подхода В.П. Беспалько. Задания фонда оценочных средств представлены в трех взаимосвязанных блоках.

Первый блок – задания на уровне «знать», в которых очевиден способ решения, усвоенный студентом при изучении дисциплины. Задания этого блока выявляют в основном знаниевый компонент по дисциплине и оцениваются по бинарной шкале «правильно-неправильно».

Второй блок – задания на уровне «знать» и «уметь», в которых нет явного указания на способ выполнения, и студент для их решения самостоятельно выбирает один из изученных способов. Задания данного блока позволяют оценить не только знания по дисциплине, но и умения пользоваться ими при решении стандартных, типовых задач. Результаты выполнения этого блока оцениваются с учетом частично правильно выполненных заданий.

Третий блок – задания на уровне «знать», «уметь», «владеть». Он представлен кейс-заданиями, содержание которых предполагает использование комплекса умений и навыков, для того чтобы студент мог самостоятельно сконструировать способ решения, комбинируя известные ему способы и привлекая знания из разных дисциплин. Кейс-задание

представляет собой учебное задание, состоящее, как правило, из описания реальной практической ситуации или ситуации, приближенной к практике. Выполнение студентом кейс-заданий требует решения поставленной проблемы (ситуации) в целом и проявления умения анализировать конкретную информацию, проследить причинно-следственные связи, выделять ключевые проблемы и методы их решения. В отличие от первых двух блоков задания третьего блока носят интегральный (summative) характер и позволяют формировать нетрадиционный способ мышления, характерный и необходимый для современного человека. Решение студентами подобного рода нестандартных практико-ориентированных заданий свидетельствует о степени влияния процесса изучения дисциплины на формирование у студентов общекультурных и профессиональных компетенций в соответствии с требованиями ФГОС.

Оценивание знаний, умений, навыков, характеризующих этапы формирования компетенций, осуществляется с помощью следующей модели оценки выполнения типовых заданий и практико-ориентированных задач, которая позволяет установить соответствие между результатом выполнения заданий ФОС обучающимся (студентом) и уровнем обученности по шкале оценивания (таблица 4).

Таблица 4 – Модель оценки выполнения заданий ФОС

Цифровое выражение	Словесное выражение	Описание
5	Отлично (зачтено)	всестороннее, систематическое и глубокое знание учебного материала, умение свободно выполнять практические задания, предусмотренные программой, усвоивший основную литературу и знакомый с дополнительной литературой, рекомендованной программой
4	Хорошо (зачтено)	полное знание учебного материала, успешно выполняет предусмотренные в программе практические задания, усвоил основную литературу, рекомендованную в программе, способен к самостоятельному пополнению и обновлению знаний и умений в ходе дальнейшей учебной работы и профессиональной деятельности
3	Удовлетворительно (зачтено)	знания основного учебно-программного материала в объеме, необходимом для дальнейшей учебы и предстоящей работы по специальности, выполняет практические задания, предусмотренные программой, знаком с основной литературой, рекомендованной программой, но допускает погрешности в ответе и при выполнении заданий, обладая при этом необходимыми знаниями для их устранения под руководством преподавателя
2	Неудовлетворительно (не зачтено)	пробелы в знаниях основного учебно-программного материала, допущение студентом принципиальных ошибок в выполнении предусмотренных программой заданий. Как правило, оценка "неудовлетворительно" ставится студентам, которые не могут продолжить обучение или приступить к профессиональной

		деятельности по окончании вуза без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине.
--	--	--

Данная модель, являясь студентоцентрированной, позволяет сфокусировать внимание на результатах каждого отдельного студента. Предложенные показатели оценки результатов обучения позволяют сделать выводы об уровне обученности каждого отдельного студента и дать ему рекомендации для дальнейшего успешного продвижения в обучении.

Предложенный фонд оценочных средств может быть использован для оценки результатов обучения отдельного студента, а также для выборки студентов направления подготовки.