

Негосударственное частное образовательное учреждение  
высшего образования  
"Алтайский экономико-юридический институт"  
Кафедра общих гуманитарных и социально-экономических дисциплин

УТВЕРЖДАЮ  
Ректор Алтайского экономико-  
юридического института  
И. С. Степанов  
" 24 " 2016 г.



ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ  
по дисциплине

Деловые коммуникации  
для направления 40.03.01 (030900) Юриспруденция  
квалификация (степень) "бакалавр"  
Профиль подготовки  
"Правовая работа в государственных и муниципальных организациях"

Барнаул 2016

## 1. ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

### 1.1. Область применения

Фонд оценочных средств – является неотъемлемой частью учебно-методического комплекса учебной дисциплины «Деловые коммуникации» и предназначен для контроля и оценки образовательных достижений обучающихся, освоивших программу данной дисциплины.

### 1.2. Контролируемые компетенции

Код контролируемой компетенции	Этап формирования компетенции	Способ оценивания	Оценочное средство
ОК-2: способен добросовестно исполнять профессиональные обязанности, соблюдать принципы этики юриста	базовый	Зачет	Комплект контролирующих материалов для зачета
ОК-4: способен логически верно, аргументированно и ясно строить устную и письменную речь	базовый	Зачет	Комплект контролирующих материалов для зачета
ОК-5: обладает культурой поведения, готов к кооперации с коллегами, работе в коллективе	базовый	Зачет	Комплект контролирующих материалов для зачета

## 2. ОПИСАНИЕ ПОКАЗАТЕЛЕЙ И КРИТЕРИЕВ ОЦЕНИВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ НА РАЗЛИЧНЫХ ЭТАПАХ ИХ ФОРМИРОВАНИЯ, ОПИСАНИЕ ШКАЛ ОЦЕНИВАНИЯ

Код компетенции по ФГОС ВПО	Содержание компетенции (или ее части)	В результате изучения дисциплины обучающиеся должны:		
		знать	уметь	владеть

ОК - 2	способен добросовестно исполнять профессиональные обязанности, соблюдать принципы этики юриста	- основные этические понятия и категории, содержание и особенности профессионального общения в юридической деятельности	- находить эффективные организационно-управленческие решения; оценивать факты и явления профессиональной деятельности	- навыками оценки своих поступков и поступков окружающих
ОК - 4	способен логически верно, аргументированно и ясно строить устную и письменную речь	- нормы русского литературного языка, характерные способы и приемы отбора языкового материала в соответствии с различными видами общения	- отредактировать текст, ориентированный на ту или иную форму речевого общения	- навыками и умениями речевой деятельности и применительно к сфере бытовой и профессиональной коммуникации
ОК - 5	обладает культурой поведения, готов к кооперации с коллегами, работе в коллективе	возможные пути (способы) разрешения конфликтных ситуаций в профессиональной деятельности юриста	применять нормы и правила поведения в конкретных жизненных ситуациях	культурой поведения, готов к кооперации с коллегами, работе в коллективе

**Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы**

№ п/п	Контролируемые разделы (темы), модули учебной дисциплины	Контролируемые компетенции (или их части)	Оценочные средства
1	Правовые и этические аспекты деловых коммуникаций	ОК-2	Устный опрос.
2	Деловые коммуникации и	ОК-2	Устный опрос.

	общественное мнение		практические задания.
3	Деловые коммуникации как социальная технология	ОК-2 ОК-4 ОК-5	Устный опрос.
4	Деловые коммуникации в системе управления общественными отношениями	ОК-2 ОК-4 ОК-5	Устный опрос, доклады и сообщения.
5	Массовая коммуникация: понятие, функции, основные структурные модели	ОК-2 ОК-4 ОК-5	Устный опрос, доклады и сообщения.
6	Переговоры как коммуникация в системе УОО	ОК-2 ОК-4 ОК-5	Устный опрос, практические задания.
7	Деловые коммуникации и сфера политики	ОК-2 ОК-4 ОК-5	Устный опрос, практические задания.
8	Деловые коммуникации с общественными организациями и политическими партиями	ОК-2 ОК-4 ОК-5	Устный опрос, доклады и сообщения.
9	Деловые коммуникации и сфера бизнеса	ОК-2 ОК-4 ОК-5	Устный опрос, доклады и сообщения.

При оценивании сформированности компетенций по дисциплине «Деловые коммуникации» используется 100-балльная шкала.

Профессиональный уровень “5” (отлично)	85-100	Ответ хорошо структурирован; полное понимание исследуемого вопроса; полный и глубокий анализ вопроса; критическое использование теории и рекомендуемого материала для чтения; расширение и углубление лекционного материала; аргументированная логика; продуманность, творческий и оригинальный подход к освещению вопроса; иллюстративность массой примеров и данных
Продвинутый	70-84	Хорошая организация, но ряд несущественных

уровень “4” (хорошо)		упущений в плане содержания; умение аргументировать и использовать примеры; некоторое расширение и углубление лекционного материала; использование соответствующих концептуальных моделей
Базовый уровень “3” (удовлетворительно)	60-69	Удовлетворительный уровень, есть ряд существенных упущений; слабые места в стилевом оформлении, структуре и анализе; в основном базируется на лекционном материале; информация представлена четко, но отсутствует оригинальность в ее изложении
Минимальный уровень “2” (неудовлетворитель- но)	35-59	Неудовлетворительное выполнение; частичное понимание проблемы; несмотря на наличие ряда весьма удачных мест, работа характеризуется отсутствием тщательного анализа; неадекватность примеров
Минимальный уровень “1” (неудовлетворитель- но)	0-34	Отсутствие понимания вопроса, работа не структурирована и не соответствует требованиям; наличие серьезных ошибок и несоответствий

### Рейтинговая система для оценки успеваемости студентов

Разбивка баллов.

Промежуточный рейтинг – 70 баллов:

1) Рейтинг работы студента на практических занятиях – 22 балла.

Максимальный рейтинг, который студент может заработать на одном семинарском занятии – 2 балла:

- за отличный ответ (полный, безошибочный) – 2 балла;
- за активную работу на семинаре (от 2 до 4 выступлений) – 1-2 балла;
- за неточное выступление, за неточное дополнение — 1 балл;
- за отказ от ответа, за неправильный ответ – 0 баллов.

2) Рейтинг контрольных точек – 25 баллов.

3) Рейтинг посещения лекционных занятий – 6 баллов.

4) Рейтинг посещения семинарских занятий – 7 баллов.

5) Рейтинг поощрительный – 10 баллов:

- разработка сценария деловой игры – 10 баллов;
- составление кроссвордов – 5 баллов;
- решение задач повышенной сложности – 5-10 баллов;
- Написание и защита реферата – 3-7 баллов.

Сдача зачета – 30 баллов.

**Пересчет суммы баллов в традиционную и международную оценку**

Оценка (ФГОС)	Итоговая сумма баллов, учитывает успешно сданный зачет	Оценка (ECTS)
5 (отлично) зачтено	<b>90 - 100</b>	A (отлично)
4 (хорошо) зачтено	<b>85 – 89</b>	B (очень хорошо)
	<b>75 – 84</b>	C (хорошо)
	<b>70 - 74</b>	D (удовлетворительно)
3 (удовлетворительно) зачтено	<b>65 – 69</b>	E (посредственно)
	<b>60 - 64</b>	F (неудовлетворительно)
2 (неудовлетворительно) не зачтено	<b>Ниже 60 баллов</b>	F (неудовлетворительно)

**Оценка компетенций обучающегося  
в соответствии с требованиями  
ФГОС ВПО по направлению подготовки**

Требования к профессиональной подготовке	Признаки проявления	Выявление признака в ходе оценки знаний обучающегося (в баллах)		
		Не проявля ется	Проявляется частично	Проявляет ся в полном объеме
<b>Критерии оценки общекультурных компетенций</b>				
Осознание социальной значимости своей будущей профессии и обладание достаточным уровнем профессионального правосознания (ОК-1);	Глубокий анализ и обработка информации, полученной в результате изучения широкого круга научной литературы.	<b>0</b>	<b>0,5</b>	<b>1</b>
	Корректная формулировка цели и задач исследования	<b>0</b>	<b>0,5</b>	<b>1</b>
	Глубокий анализ и обработка языковых/ литературных фактов	<b>0</b>	<b>0,5</b>	<b>1</b>

	Последовательность изложения теоретического и практического материала в ответе	<b>0</b>	<b>0,5</b>	<b>1</b>
Соблюдение принципов этики юриста (ОК-2);	Знание этических принципов	<b>0</b>	<b>0,5</b>	<b>1</b>
	Соблюдение этических принципов в процессе обучения	<b>0</b>	<b>0,5</b>	<b>1</b>
Способность к обобщению, анализу, восприятию информации, постановке цели и выбору путей ее достижения (ОК-3);	Владения навыками анализа информации	<b>0</b>	<b>0,5</b>	<b>1</b>
	Способность восприятия информации	<b>0</b>	<b>0,5</b>	<b>1</b>
	Определение целей получения информации и ее значимости	<b>0</b>	<b>0,5</b>	<b>1</b>
Способность логически верно, аргументированно и ясно строить устную и письменную речь (ОК-4);	Умение логически, верно и аргументированно строить свою речь	<b>0</b>	<b>0,5</b>	<b>1</b>
	Умение логически, верно и аргументированно строить свою письменную речь	<b>0</b>	<b>0,5</b>	<b>1</b>
Культура профессионального поведения (ОК-5);	Объективная самооценка уровня знаний.	<b>0</b>	<b>0,5</b>	<b>1</b>
	Знание критериев профессионального поведения и характер их применения в своей деятельности.	<b>0</b>	<b>0,5</b>	<b>1</b>
Стремление у уважительному отношению к праву и закону (ОК-6);	Отношения к механизмам законодательного регулирования изучаемой сферы.	<b>0</b>	<b>0,5</b>	<b>1</b>
Желание и умение к повышению своей квалификации и мастерства (ОК-7);	Желание к обучению.	<b>0</b>	<b>0,5</b>	<b>1</b>
	Умение повышать свой профессиональный уровень.	<b>0</b>	<b>0,5</b>	<b>1</b>

Способность использовать основные положения и методы социальных, гуманитарных и экономических наук при решении социальных и профессиональных задач (ОК-8);	Способность использования основных закономерностей социальных, гуманитарных и экономических наук в практической деятельности.	<b>0</b>	<b>0,5</b>	<b>1</b>
	Желание к научному познанию.	<b>0</b>	<b>0,5</b>	<b>1</b>
Способность анализировать социально значимые проблемы и процессы и их влияние изучаемую отрасль (ОК-9);	Навыки в анализе окружающих процессов их влияние изучаемую отрасль	<b>0</b>	<b>0,5</b>	<b>1</b>
Способность понимать сущность и значение информации в развитии современного информационного общества, сознавать опасности и угрозы, возникающие в этом процессе, соблюдать основные требования информационной безопасности, в том числе защиты государственной тайны (ОК-10);	Наличие навыков в понимании сущности и значение информации в развитии современного правового и информационного общества	<b>0</b>	<b>0,5</b>	<b>1</b>
	Умение определить и выделить опасности и угрозы, возникающие распространении отдельных типов информации в правовом поле	<b>0</b>	<b>0,5</b>	<b>1</b>
	Наличие навыков в соблюдении основных требований информационной безопасности, в том числе защиты государственной тайны	<b>0</b>	<b>0,5</b>	<b>1</b>
Владение основными методами, способами и средствами получения, переработки правовой информации, наличие	Умение работать с компьютером как средством управления социально-правовой	<b>0</b>	<b>0,5</b>	<b>1</b>



навыков работы с компьютером как средством управления социально-правовой информацией (ОК-11).	информацией			
	Уровень владения способами и средствами получения, переработки правовой информации.	<b>0</b>	<b>0,5</b>	<b>1</b>
Способность работать с информацией в глобальных компьютерных сетях (ОК-12);	Знание базовых навыков легального функционирования и свойств глобальных компьютерных сетей	<b>0</b>	<b>0,5</b>	<b>1</b>
	Навыки работы с информацией в глобальных компьютерных сетях	<b>0</b>	<b>0,5</b>	<b>1</b>
Владение необходимыми навыками профессионального общения на иностранном языке (ОК-13);	Знание основной (базовой) профессиональной терминологии на иностранном языке	<b>0</b>	<b>0,5</b>	<b>1</b>
	Навыки профессионального общения в сфере права на иностранном языке	<b>0</b>	<b>0,5</b>	<b>1</b>
<b>Максимальное количество баллов в оценке общекультурных компетенций</b>				<b>28</b>
<b>Критерии оценки профессиональных компетенций</b>				
<b>в нормотворческой деятельности:</b>				
Наличие навыков и умений в создании норм права(ПК-1);	Навыки правового регулирования окружающей действительности.	<b>0</b>	<b>0,5</b>	<b>1</b>
	Умение в моделировании и создании норм права.	<b>0</b>	<b>0,5</b>	<b>1</b>
Способность осуществлять	Уровень правосознания.	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2</b>

профессиональную деятельность на основе развитого правосознания, правового мышления и правовой культуры (ПК-2);	Уровень правового мышления.	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2</b>
	Уровень правовой культуры.	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2</b>
Способность регулировать и обеспечивать соблюдение законодательства субъектами права (ПК-3);	Навыки в правовом регулировании.	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2</b>
	Глубина знаний в механизмах соблюдения законодательства субъектами права.	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2</b>
Способность принимать решения и совершать юридические действия в праве в точном соответствии с законом (ПК-4);	Знание теоретических основ в принятии правовых решений.	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2</b>
	Точное знание норм законодательства.	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2</b>
	Способность принимать решения и совершать юридические действия в праве.	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2</b>
Знания нормативно правовых актов и способность реализовывать нормы материального и процессуального права (ПК-5);	Знание норм материального права в изучаемой сфере.	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2</b>
	Знание норм процессуального права в изучаемой сфере.	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2</b>
	Умение реализовать нормы права в практической деятельности.	<b>0</b>	<b>1-2</b>	<b>3</b>
Способность юридически правильно квалифицировать факты и обстоятельства изучаемых правоотношений (ПК-б);	Способность юридически правильно квалифицировать факты в изучаемой сфере.	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>3</b>
	Способность юридически правильно квалифицировать обстоятельства в изучаемой сфере.	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2</b>

Владение навыками подготовки юридических документов в правовой сфере (ПК-7);	Навыки в составлении процессуальных документов.	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2</b>
	Умение составлять юридические документы.	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2</b>
<b>в правоохранительной деятельности:</b>				
Готовность к выполнению должностных обязанностей по обеспечению законности и правопорядка, безопасности личности, общества, государства (ПК-8);	Знание основных правовых принципов (критериев) формирования должностных обязанностей по обеспечению законности и правопорядка, безопасности личности	<b>0</b>	<b>0,5</b>	<b>1</b>
	Наличие навыков в выполнении должностных обязанностей по обеспечению законности и правопорядка, в обществе, государстве	<b>0</b>	<b>0,5</b>	<b>1</b>
Способность уважать честь и достоинство личности, соблюдать и защищать права и свободы человека и гражданина (ПК-9);	Знание принципов и критериев обеспечения чести и достоинство личности.	<b>0</b>	<b>0,5</b>	<b>1</b>
	Наличие навыков в соблюдении и защиты права и свободы человека и гражданина.	<b>0</b>	<b>0,5</b>	<b>1</b>
Способность выявлять, пресекать, раскрывать и расследовать преступления и иные правонарушения (ПК-10);	Знание механизмов выявления, преступлений и иных правонарушений.	<b>0</b>	<b>0,5</b>	<b>1</b>
	Знание механизмов пресечения, раскрытия преступлений.	<b>0</b>	<b>0,5</b>	<b>1</b>
	Знание особенностей составов	<b>0</b>	<b>0,5</b>	<b>1</b>

	правонарушений.			
	Знание ответственности как следствия наличия состава правонарушения.	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2</b>
Знание основных составов правонарушений и способность осуществлять предупреждение правонарушений, а также способность выявлять и устранять причины и условия, способствующие их совершению (ПК-11);	Способность осуществлять предупреждение правонарушений.	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2</b>
	Способность выявлять и устранять причины и условия, способствующие совершению правонарушений.	<b>0</b>	<b>0,3</b>	<b>1</b>
Способность выявлять, давать оценку коррупционного поведения и содействовать его пресечению (ПК-12);	Навыки в работе с документацией.	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2</b>
	Способность правильно и полно отражать результаты профессиональной деятельности в юридической и иной документации.	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2</b>
Способность правильно и полно отражать результаты профессиональной деятельности в юридической и иной документации (ПК-13);	Способность правильно и полно отражать результаты профессиональной деятельности в юридической и иной документации.	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2</b>
	Знание основ экспертной деятельности в изучаемой сфере.	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2</b>
<b>в экспертно-консультационной деятельности:</b>				
Способность принимать участие в проведении юридической	Знание элементов юридического толкования правовых актов.	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2</b>

экспертизы проектов нормативных правовых актов, в том числе в целях выявления в них положений, способствующих созданию условий для проявления коррупции (ПК-14);	Способность толковать правовые акты.	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2</b>
Способность толковать различные правовые акты в правоприменительной деятельности (ПК-15);	Знания механизмов создания и оформления юридических заключений.	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2</b>
	Способность давать квалифицированные юридические заключения и консультации в сфере правоприменения.	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2</b>
Способность давать квалифицированные юридические заключения и консультации в сфере правоприменения (ПК-16);	Способность давать квалифицированные юридические заключения в сфере правоприменения.	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2</b>
	Наличие навыков в предоставлении квалифицированных юридических консультациях в сфере правоприменения.	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2</b>
<b>.....в педагогической деятельности:</b>				
Способность преподавать правовые дисциплины на необходимом теоретическом и методическом уровне (ПК-17);	Наличие навыков в преподавании правовых дисциплин	<b>0</b>	<b>0,5</b>	<b>1</b>
	Знание теоретических и методических основ преподавания правовых дисциплин	<b>0</b>	<b>0,5</b>	<b>1</b>
Способность управлять самостоятельной работой обучающихся (ПК-18);	Наличие навыков в организации самостоятельной работы обучающихся	<b>0</b>	<b>0,5</b>	<b>1</b>
	Умение управлять самостоятельной	<b>0</b>	<b>0,5</b>	<b>1</b>

	работой обучающихся			
Способность эффективно осуществлять правовое воспитание (ПК-19).	Знание механизмов и принципов эффективного правового воспитания	<b>0</b>	<b>0,5</b>	<b>1</b>
	Наличие навыков в осуществлении правового воспитания	<b>0</b>	<b>0,5</b>	<b>1</b>
<b>Максимальное количество баллов в оценке профессиональной компетенции</b>				<b>72</b>
<b>Общее максимальное количество баллов</b>				<b>100</b>

Компетенции оцениваются преподавателем по факту выявления 71 признака, выставленных в таблице Оценки компетенций обучающегося в соответствии с требованиями ФГОС ВПО по направлению подготовки.

Критерии оценки:

- признак не проявляется;
- признак проявляется частично;
- признак проявляется в полном объеме.

Максимальное количество баллов за каждый признак варьируется в диапазоне от 1 до 3 баллов. Оценка проявления каждого признака варьируется от 0 до 3 баллов.

Максимальное количество баллов при оценке проявления признаков сформированности компетенций – 100 баллов, из них по профессиональным компетенциям – 72 балла, по общекультурным компетенциям – 28 баллов.

### 3. ТИПОВЫЕ КОНТРОЛЬНЫЕ ЗАДАНИЯ

#### 3.1. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости

Темы докладов

1. Специфика деловой коммуникации.
2. Манипуляции в деловом общении.
3. Средства вербальной коммуникации в процессе делового общения.

4. Средства невербальной коммуникации в процессе делового общения.
5. Методы проведения деловой беседы.
6. Убеждающая коммуникация.
7. Манипуляции в деловом общении.
8. Деловая беседа как одна из форм деловой коммуникации.
9. Особенности проведения делового совещания.
10. Позитивная обратная связь как условие успешной деловой коммуникации.

### Тестирование

1. Общение, которое не является самоцелью, не стимулируется самостоятельной потребностью, но преследует какую-то иную цель, кроме получения удовлетворения от самого акта общения является:

- а) целевым;
- б) инструментальным;
- в) косвенным.

2. Речь приобретает определенный смысл и может быть понята в обстоятельствах, в которых происходит конкретное событие, называемых:

- а) кодом;
- б) стилевыми характеристиками;
- в) контекстом.

3. Парадигма коммуникации, рассматривающая мир как текст:

- а) семиотическая;
- б) транзактная;
- в) мотивационная.

4. Механизм интерпретации поступков и чувств другого человека, заключающийся в выяснении причин его поведения:

- а) эмпатия;
- б) аттракция;
- в) каузальная атрибуция.

5. Группировка личностей, согласно замыслу, классификация людей на основе сходства и различия в процессе социализации:

- а) социальная категоризация;
- б) социальная идентификация;
- в) социальная идентичность.

6. Классификация вторичных потребностей, которые удовлетворяются в процессе взаимодействия со средой, другими людьми, через СМИ, когда удовлетворяют свои потребности посредством другого, принадлежит:

- а) А. Маслоу;
- б) И. Гофману;
- в) Г. Мюррею.

7. Базовые состояния, описанные теорией Э. Берна:

- а) безопасности, выживания, любви;
- б) взрослого, родителя, ребенка;
- в) порядка, автономии, агрессии.

8. Дефекты речи, использование слов-паразитов, многозначность слов, различие в логике партнеров относятся к типу коммуникационного барьера:

- а) отношений;
- б) установок;
- в) понимания;
- г) социально-культурных различий.

9. Коммуникативный стиль, использующий в стратегии общения ориентацию «от людей»:

- а) обособленный тип;
- б) враждебный тип;
- в) уступчивый тип.



10. Речь двух субъектов, возникающая как ответ на вопрос, мнение, суждение:

- а) монолог;
- б) диалог;
- в) полилог.

11. Повелевающая и информативная – главные функции ... стиля литературного языка:

- а) научного;
- б) официально-делового;
- в) публицистического.

12. Умение «правильно молчать» характеризует слушание:

- а) нереклексивное;
- б) рефлексивное;
- в) эмпатическое.

13. Вид эмоционально насыщенной речи с богатыми интонациями и отсутствием грамматических конструкций:

- а) устная;
- б) письменная;
- в) аффективная.

14. Диспозиция рассуждения, с четко обозначенной структурой, состоящей из 8 частей:

- а) строгая хрия;
- б) свободная хрия;
- в) искусственная хрия.

15. Включение в речь околоречевых приемов (смеха, паузы, вздохов и пр.) относится к невербальной системе знаков:

- а) паралингвистических;
- б) экстралингвистических;

в) визуально-кинетических.

16. Жесты, выражающие оценку и отношение одобрения, доверия, растерянности и пр.:

- а) коммуникативные;
- б) модальные;
- в) описательные.

17. Система запахов, принадлежащая имиджу, аксессуарам, расширяющим коммуникативное поле:

- а) тактильная система знаков;
- б) ольфакторная система знаков;
- в) визуальная система знаков.

18. Деловое общение, ограниченное временными рамками 3-5 мин. характерно для:

- а) бэкграундера;
- б) презентации;
- в) беседы по телефону.

19. Функция деловых переговоров, заключающаяся в необходимости выиграть время:

- а) информационная;
- б) контрольная;
- в) отвлекающая;
- г) рекламная.

20. Тактика деловых переговоров, предполагающая уступку авторства привлекательного предложения партнеру:

- а) «спасение лица»;
- б) «желанный подарок»;
- в) «уход»;
- г) «пакетирование».

21. Брифинг отличается от пресс-конференции тем, что:

- а) отсутствует возможность задавать вопросы;
- б) сообщение делается официальным лицом;
- в) участвуют представители СМИ.

22. Тактика управления конфликтом на собрании, заключающаяся в уходе от лобового столкновения при сохранении контроля над ситуацией:

- а) отсрочка;
- б) подавление;
- в) превращение в деловой разговор.

23. Основная цель использования презентации:

- а) вызвать интерес;
- б) показать себя;
- в) воздействовать на аудиторию.

24. Система установок, мотивов, предрасположенностей, определяющая выбор вербального и невербального поведения:

- а) имидж;
- б) этикет;
- в) габитус.

25. Одним из современных процессов деловой коммуникации является:

- а) объединение национальных культур в общечеловеческую;
- б) объединение мировой экономики в единую промышленную систему;
- в) создание единой религии.

## 2.2. Оценочные средства для промежуточной аттестации

### Вопросы к зачету

1. Деловые коммуникации. Предмет и задачи дисциплины.
2. Виды деловых коммуникаций.
3. Деловая беседа. Цели и задачи деловой беседы.
4. Виды деловых бесед
5. Преимущества деловой беседы
6. Этапы деловой беседы.
7. Техника постановки вопросов в деловой беседе
8. Виды вопросов в деловой беседе
9. Деловое совещание. Цели и задачи делового совещания
10. Виды деловых совещаний
11. Дискуссия в деловом совещании
12. Эмоциональные приемы ведения деловых дискуссий
13. Рациональные приемы ведения деловых дискуссий

- 14 «Мозговой штурм» в деловых совещаниях
15. Деловые переговоры. Цели и задачи
16. Стратегия и тактика деловых переговоров
17. Подготовительный этап деловых переговоров
18. Основной этап ведения деловых переговоров
19. Приемы ведения деловых переговоров.
20. Завершающий этап деловых переговоров
21. Мягкий подход в переговорах
22. Жесткий подход в переговорах
23. Принципиальный подход в переговорах
24. Позиционный торг в переговорах
25. Контроль за исполнением решений переговоров
26. Медиация как способ урегулирования делового конфликта
27. Нравственные качества медиатора
28. Официальные и неофициальные медиаторы
29. Этический кодекс медиатора
30. Основные этапы медиации
31. Кодекс поведения сторон в конфликте
32. Табу в конфликтной ситуации
33. Паралингвистика в деловой коммуникации
34. Вневербальные средства общения разных народов
35. Стиль делового общения. Общая характеристика. Признаки
36. Лексические особенности языка делового общения
37. Морфологические особенности языка делового общения
38. Синтаксические особенности языка делового общения
39. Требования, предъявляемые к деловым документам
40. Реквизиты деловых документов
41. Классификация документов
42. Особенности телефонной коммуникации
43. Телефонный этикет позвонившего. Речевые формулы
44. Телефонный этикет отвечающего. Речевые формулы
45. Установление и поддержание деловых контактов
46. Коммуникативная ситуация обращения. Речевые формулы
47. Коммуникативная ситуация приветствия. Речевые формулы
48. Коммуникативная ситуация прощания. Речевые формулы
49. Коммуникативная ситуация благодарности. Речевые формулы
50. Коммуникативная ситуация извинения. Речевые формулы
51. Коммуникативная ситуация комплимента. Речевые формулы
52. Коммуникативная ситуация похвалы. Речевые формулы
53. Коммуникативная ситуация знакомства. Речевые формулы
54. Коммуникативная ситуация приказа, просьбы. Речевые формулы
55. Тактика давления и некорректные аргументы при деловом общении
56. Конструктивные аргументы, направленные на успех дела
57. Эффективное слушание собеседника в деловом общении

- 58. Понятие делового общения. Виды делового общения
- 59. Общие принципы построения делового общения
- 60. Деловой этикет

#### 4. МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ, ОПРЕДЕЛЯЮЩИЕ ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНИВАНИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ.

##### 4.1. Текущий контроль успеваемости студентов

Текущий контроль успеваемости – это установление уровня знаний, умений, владений студентов по отношению к объему и содержанию разделов (модулей, частей) учебных дисциплин, представленных и утвержденных в учебных планах и учебных программах.

Текущий контроль успеваемости осуществляется через комплекс испытаний студентов в виде устных и письменных опросов, коллоквиумов, контрольных работ, проверки домашних заданий, защиты отчетов, компьютерного и бланочного тестирования. Возможны и другие виды контроля по усмотрению кафедры, обеспечивающей учебный процесс по данной дисциплине, в том числе, контроль посещаемости занятий.

В систему текущего контроля рекомендуется вводить необязательные мероприятия, позволяющие повысить семестровый рейтинг, например, участие в олимпиадах, научное исследование, участие в научных конференциях с докладом по теме изучаемого предмета и т.д. с назначением определенных баллов, прибавляемых к семестровому рейтингу по дисциплине. При этом рейтинг не должен превышать 100 баллов.

Для текущего контроля успеваемости на кафедрах, осуществляющих учебный процесс, создаются и периодически актуализируются банки тестов, заданий, программы компьютерных проверок и т.п. материалы.

Виды и сроки проведения мероприятий текущего контроля устанавливаются рабочей программой учебной дисциплины.

##### 4.2. Промежуточная аттестация

Промежуточная аттестация студентов – это установление уровня знаний, умений, владений обучаемых, как показателя уровня освоения требуемых компетенций, по отношению к объему и содержанию семестровых частей учебных дисциплин или дисциплин в целом.

Оценка промежуточной аттестации студента по дисциплине формируется на основании семестрового рейтинга текущего контроля и рейтинга зачетного и/или экзаменационного испытания. Зачетное/экзаменационное испытание проводится в сроки, устанавливаемые

в соответствии с утвержденными учебными планами, календарными учебными графиками, приказами.

Преподаватель имеет право принять у студента зачет и/или экзамен только при наличии первичных документов по учету результатов промежуточной аттестации. Первичными документами являются экзаменационные и зачетные ведомости, индивидуальные разрешения на сдачу зачетов, экзаменов, курсовых проектов (работ). Все первичные документы должны передаваться в деканат преподавателем лично не позднее следующего дня после проведения испытания промежуточной аттестации.

По результатам промежуточной аттестации студенту, кроме итогового рейтинга по 100-балльной шкале, выставляется итоговая отметка, которая может быть дифференцированной («отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно»), либо недифференцированной («зачтено», «не зачтено»).

При аттестации на «отлично», «хорошо», «удовлетворительно» и «зачтено» студент считается получившим положительную оценку и прошедшим промежуточную аттестацию. Положительные оценки и соответствующие рейтинги заносятся в первичные документы и зачетные книжки студентов. Записи в зачетных книжках студентов должны осуществляться только после оформления первичных документов.

Оценки «неудовлетворительно» и «не зачтено» проставляются только в первичные документы.

Неудовлетворительные результаты промежуточной аттестации по одному или нескольким учебным курсам, дисциплинам (модулям) образовательной программы или непрохождение промежуточной аттестации в установленные сроки признаются академической задолженностью. Студенты обязаны ликвидировать академическую задолженность.

Виды и сроки проведения мероприятий промежуточной аттестации устанавливаются рабочей программой учебной дисциплины.