



МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

**Институт технологий (филиал)
федерального государственного бюджетного образовательного
учреждения высшего образования «Донской государственный
технический университет» в г. Волгодонске Ростовской области
(ИТ (филиал) ДГТУ в г. Волгодонске)**



УТВЕРЖДАЮ
И.о. директора
А.В. Поздеев
«28» апреля 2025 г.

**ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ
(ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА)**
для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации
по дисциплине
«Деловая коммуникация»
для обучающихся по направлению подготовки (специальности)
37.03.01 Психология
направленность Психология
образования

Лист согласования

Оценочные материалы (оценочные средства) по дисциплине «Деловая коммуникация»

составлены в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта высшего направления 37.03.01 Психология

Рассмотрены и одобрены на заседании кафедры «Социально-культурный сервис и гуманитарные дисциплины» протокол № 9 от «28» апреля 2025 г.

Разработчики оценочных материалов (оценочных средств)

Канд. социол. наук



В.И. Лабунская

подпись

«28» ____ 04 ____ 2025г.

И.о заведующего кафедрой



А.А. Морозова

подпись

«28» ____ 04 ____ 2025г.

Согласовано:

Директор МБУ ЦППМСП «Гармония»



Г.Н. Мельничук

подпись

«28» ____ 04 ____ 2025 г.

Директор ГБУСОН РО «СРЦ г. Волгодонска»



Г.В. Голикова

подпись

«28» ____ 04 ____ 2025 г.

**Лист визирования оценочных материалов (оценочных средств)
на очередной учебный год**

Оценочные материалы (оценочные средства) по дисциплине «Деловая коммуникация» проанализированы и признаны актуальными для использования на 20__ - 20__ учебный год.
Протокол заседания кафедры «СКС и ГД» от «__» _____ 20__ г. № _____
И.о заведующего кафедрой «СКС и ГД» _____ А.А.Морозова
«____» _____ 20__ г.

Оценочные материалы (оценочные средства) по дисциплине «Деловая коммуникация» проанализированы и признаны актуальными для использования на 20__ - 20__ учебный год.
Протокол заседания кафедры «СКС и ГД» от «__» _____ 20__ г. № _____
И.о заведующего кафедрой «СКС и ГД» _____ А.А.Морозова
«____» _____ 20__ г.

Оценочные материалы (оценочные средства) по дисциплине «Деловая коммуникация» проанализированы и признаны актуальными для использования на 20__ - 20__ учебный год.
Протокол заседания кафедры «СКС и ГД» от «__» _____ 20__ г. № _____
И.о заведующего кафедрой «СКС и ГД» _____ А.А.Морозова
«____» _____ 20__ г.

Оценочные материалы (оценочные средства) по дисциплине «Деловая коммуникация» проанализированы и признаны актуальными для использования на 20__ - 20__ учебный год.
Протокол заседания кафедры «СКС и ГД» от «__» _____ 20__ г. № _____
И.о заведующего кафедрой «СКС и ГД» _____ А.А.Морозова
«____» _____ 20__ г.

Содержание

1 Паспорт оценочных материалов (оценочных средств)	5
1.1 Перечень компетенций, формируемых дисциплиной (модулем), с указанием этапов их формирования в процессе освоения ОПОП	5
1.2 Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования	9
1.3 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций, описание шкал оценивания	12
2 Контрольные задания (демоверсии) для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы	13

1. Паспорт оценочных материалов (оценочных средств)

Оценочные материалы (оценочные средства) прилагаются к рабочей программе дисциплины и представляет собой совокупность контрольно-измерительных материалов (типовые задачи (задания), контрольные работы, тесты и др.) и методов их использования, предназначенных для измерения уровня достижения обучающимися установленных результатов обучения.

Оценочные материалы (оценочные средства) используются при проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся.

1.1 . Перечень компетенций, формируемых дисциплиной, с указанием этапов их формирования в процессе освоения ОПОП

Перечень компетенций, формируемых в процессе изучения дисциплины:

УК-4: Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)

Конечными результатами освоения дисциплины являются сформированные когнитивные дескрипторы «знать», «уметь», «владеть», расписанные по отдельным компетенциям. Формирование дескрипторов происходит в течение всего семестра по этапам в рамках контактной работы, включающей различные виды занятий и самостоятельной работы, с применением различных форм и методов обучения (табл. 1)

1 Формирование компетенций в процессе изучения дисциплины

Код компетенции	Уровень освоения	Дескрипторы компетенции (результаты обучения, показатели достижения результата обучения, которые обучающийся может продемонстрировать)	Вид учебных занятий, работы ¹ , формы и методы обучения, способствующие формированию и развитию компетенции ²	Контролируемые разделы и темы дисциплины ³	Оценочные материалы (оценочные средства), используемые для оценки уровня сформированности компетенции	Критерии оценивания компетенций ⁴
УК-4	УК-4.1	Знает теоретические основы осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранных языках применительно к ситуации делового общения	Л., П.Р., С.Р.	1.1 - 1.12 2.1 - 2.12	Вопросы к зачету , вопросы для устного опроса, практические задания	Ответы на вопросы к зачёту; ответы на вопросы для устных опросов, выполнение практической работы и ее защита по контрольным вопросам в форме собеседования, подготовка сообщений и докладов к практическим занятиям 1,2
	УК-4.2	Умеет осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах) для решения производственных задач				
	УК-4.3	Владеет навыками применения различных видов речевой деятельности на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах) в сфере деловой коммуникации				

¹ Лекционные занятия, практические занятия, лабораторные занятия, самостоятельная работа

² Необходимо указать активные и интерактивные методы обучения (например, интерактивная лекция, работа в малых группах, методы мозгового штурма, решение творческих задач, работа в группах, проектные методы обучения, ролевые игры, тренинги, анализ ситуаций и имитационных моделей и др.), способствующие развитию у обучающихся навыков командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений, лидерских качеств

³ Указать номера тем в соответствии с рабочей программой дисциплины

⁴ Необходимо выбрать критерий оценивания компетенции: посещаемость занятий; подготовка к практическим занятиям; подготовка к лабораторным занятиям; ответы на вопросы преподавателя в рамках занятия; подготовка докладов, эссе, рефератов; умение отвечать на вопросы по теме практических работ, познавательная активность на занятиях, качество подготовки рефератов и презентацией по разделам дисциплины, контрольные работы, экзамены, умение делать выводы и др.

		особенностей вербальной и невербальной коммуникации в деловом общении.				
--	--	--	--	--	--	--

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

Оценивание результатов обучения по дисциплине осуществляется в соответствии с Положением о текущем контроле и промежуточной аттестации обучающихся.

По дисциплине «Деловая коммуникация» предусмотрены следующие виды контроля: текущий контроль (осуществление контроля всех видов аудиторной и внеаудиторной деятельности обучающегося с целью получения первичной информации о ходе усвоения отдельных элементов содержания дисциплины); промежуточная аттестация (оценивается уровень и качество подготовки по дисциплине в целом).

Текущий контроль в семестре проводится с целью обеспечения своевременной обратной связи, для коррекции обучения, активизации самостоятельной работы обучающихся. Текущий контроль служит для оценки объёма и уровня усвоения обучающимся учебного материала одного или нескольких разделов дисциплины (модуля) в соответствии с её рабочей программой и определяется результатами текущего контроля знаний обучающихся.

Текущий контроль осуществляется два раза в семестр по календарному графику учебного процесса.

Текущий контроль предполагает начисление баллов за выполнение различных видов работ. Результаты текущего контроля подводятся по шкале балльно-рейтинговой системы. Регламент балльно-рейтинговой системы определен Положением о системе «Контроль успеваемости и рейтинг обучающихся».

Текущий контроль является результатом оценки знаний, умений, навыков и приобретенных компетенций обучающихся по всему объёму учебной дисциплины, изученному в семестре, в котором стоит форма контроля в соответствии с учебным планом.

Текущий контроль успеваемости предусматривает оценивание хода освоения дисциплины: теоретических основ и практической части.

Промежуточная аттестация по дисциплине «Деловая коммуникация» проводится в форме зачёта.

В табл. 2 приведено весовое распределение баллов и шкала оценивания по видам контрольных мероприятий.

Таблица 2. Весовое распределение баллов и шкала оценивания по видам контрольных мероприятий

Текущий контроль (50 баллов ⁵) – не предусмотрен						Промежуточ ная аттестация (50 баллов)	Итоговое количество баллов по результатам текущего контроля и промежуточ ной аттестации
Блок 1			Блок 2				
Лекцион ные	Практи ческие	Лаборат орные	Лекцион ные	Практич еские	Лаборат орные	от 0 до 50	Менее 61 балла –

⁵ Вид занятий по дисциплине (лекционные, практические, лабораторные) определяется учебным планом. Количество столбцов таблицы корректируется в зависимости от видов занятий, предусмотренных учебным планом.

Распределение баллов по блокам, по каждому виду занятий в рамках дисциплины определяет преподаватель. Распределение баллов по дисциплине утверждается протоколом заседания кафедры. По заочной форме обучения мероприятия текущего контроля не предусмотрены.

занятия (X ₁)	заняти я (Y ₁)	занятия (Z ₁)	занятия (X ₂)	занятия (Y ₂)	занятия (Z ₂)	баллов	не зачтено; Более 60 баллов – зачтено
-	-	-	-	-	-		
Сумма баллов за 1 блок = X ₁ + Y ₁			Сумма баллов за 2 блок = X ₂ + Y ₂				

Для определения фактических оценок каждого показателя выставляются следующие баллы (табл.3):

Таблица 3– Распределение баллов по дисциплине

Вид учебных работ по дисциплине	Количество баллов	
	1 блок	2 блок
<i>Текущий контроль (50 баллов)</i>		
Посещение занятий		
Выполнение заданий по дисциплине (УО), в том числе:		
- устный опрос (УО, Д, С)	-	-
- практические задания (ПЗ)	-	-
<i>Промежуточная аттестация (50 баллов)</i>		
Зачет в устной форме		
Сумма баллов по дисциплине 100 баллов		

Зачет с является формой итоговой оценки качества освоения обучающимся образовательной программы по дисциплине в целом или по разделу дисциплины. По результатам зачета обучающемуся выставляется оценка «зачтено», «не зачтено».

Оценка «зачтено» выставляется на зачете обучающимся, если:

- обучающийся набрал по текущему контролю необходимые и достаточные баллы для выставления оценки автоматом;
- обучающийся знает и воспроизводит основные положения дисциплины в соответствии с заданием, применяет их для выполнения типового задания в котором очевиден способ решения;
- обучающийся продемонстрировал базовые знания, умения и навыки важнейших разделов программы и содержания лекционного курса;
- у обучающегося не имеется затруднений в использовании научно-понятийного аппарата в терминологии курса;
- на дополнительные вопросы преподавателя обучающийся дал правильные или частично правильные ответы.

Оценка «не зачтено» ставится на зачете обучающийся, если:

- обучающийся имеет представление о содержании дисциплины, но не знает основные положения (темы, раздела, закона и т.д.), к которому относится задание, не способен выполнить задание с очевидным решением, не ориентируется в практической ситуации;
- имеются существенные пробелы в знании основного материала по программе курса;
- в процессе ответа по теоретическому и практическому материалу, содержащемуся в вопросах зачетного билета, допущены принципиальные ошибки при изложении материала;

- имеются систематические пропуски обучающийся лекционных и практических занятий по неуважительным причинам;
- во время текущего контроля обучающийся набрал недостаточные для допуска к зачету (зачету) баллы;
- вовремя не подготовил отчет по практическим работам, предусмотренным РПД. Компетенция(и) или ее часть (и) не сформированы.

1.3 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности

Оценивание результатов обучения студентов по дисциплине «Деловая коммуникация» осуществляется по регламенту текущего контроля и промежуточной аттестации.

Формы промежуточного контроля знаний:

- устный опрос (УО);
- практические задания (ПЗ);

Проработка конспекта лекций и учебной литературы осуществляется студентами в течение всего семестра, после изучения новой темы. Перечень вопросов для устного опроса определен содержанием темы в РПД и методическими рекомендациями по изучению дисциплины.

Защита практических заданий производится студентом в день их выполнения в соответствии с расписанием занятий. Преподаватель проверяет правильность выполнения практического задания студентом, контролирует знание студентом пройденного материала с помощью контрольных вопросов или тестирования.

Оценка компетентности осуществляется следующим образом: в процессе защиты выявляется информационная компетентность в соответствии с практическим заданием, затем преподавателем дается комплексная оценка деятельности студента.

Высокую оценку получают студенты, которые при подготовке материала для самостоятельной работы сумели самостоятельно составить логический план к теме и реализовать его, собрать достаточный фактический материал, показать связь рассматриваемой темы с современными проблемами науки и общества, со направлением обучения студента и каков авторский вклад в систематизацию, структурирование материала.

Оценка качества подготовки на основании выполненных заданий ведется преподавателям (с обсуждением результатов), баллы начисляются в зависимости от сложности задания.

Итоговый контроль освоения умения и усвоенных знаний дисциплины «Конфликтология в социальной работе» осуществляется в процессе промежуточной аттестации на зачете.

2. Контрольные задания (демоверсии) для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы

2.1. Задания для оценивания результатов обучения в виде знаний

Вопросы для устного опроса (доклада, сообщения)

1. Внушение и убеждение в деловой культуре
2. Рукопожатие и его роль в установлении деловых контактов
3. История делового застолья в России

4. Этика и культура делового застолья. Застольный этикет и его нравственный и символический смысл
5. Социальная ответственность государственного служащего перед обществом
6. Коммуникация и общение в деловой жизни: формальное и неформальное
7. Понятие «деловое пространство» и его границы
8. Идентификация, эмпатия и рефлексия – механизмы установления взаимопонимания в деловых отношениях
9. Доверие деловых партнеров как цель этико-делового познания
10. Деловые беседы и деловые совещания в структуре современного делового взаимодействия
11. Деловое общение государственных служащих с прессой и СМИ
12. Развитие деловой культуры в России и за рубежом
13. Общественные требования к нравственному поведению государственных служащих современной России
14. Образ делового человека в художественной литературе (анализ образа делового человека с примерами)
15. Технические средства информирования, обслуживания и демонстрации в деловых коммуникациях
16. Виды коммуникативных барьеров
17. Способы преодоления коммуникативных барьеров
18. Составляющие сообщения (модель Ф. Шульца фон Туна)
19. Условия успешной коммуникации.
20. Техники обратной связи
21. Типы темпераментов. Какие сильные и слабые стороны присущи различным темпераментам?
22. Проявление темперамента человека в процессе коммуникации
23. Что понимается под характером? Существует ли связь между темпераментом человека и его характером?
24. Дайте характеристику наиболее существенным свойствам характера.
25. Что представляет собой психотип личности в классификации К.Юнга?
26. Что представляет собой акцентуация характера? Как она проявляется в коммуникации?
27. Выделите основные типы акцентуированных личностей и дайте им краткую характеристику.
28. Внутренняя и внешняя формы речи
29. Устная и письменная речь
30. Кинетическая речь
31. Понятие национального языка
32. Специфика официально-делового стиля речи
33. Факторы появления бизнес-сленга
34. Понятие метаязыка и его роль в деловых отношениях
35. Оратор и его аудитория
36. Подготовка публичной речи: тема и цель речи
37. Основные приемы поиска материала к публичной речи
38. Начало, развертывание и завершение речи
39. Способы словесного оформления публичного выступления
40. Логические и интонационно-мелодические закономерности публичной речи
41. Проблемы этики государственной службы за рубежом
42. Профилактические меры коррупционного поведения служащего
43. Возможность карьерного роста в СПб в государственной службе
44. Моральные стандарты в деятельности организации сферы управления

45. Нравственное значение профессии современного государственного гражданского служащего
46. Профессиональная этика и противодействие коррупции на службе
47. Бюрократия и бюрократизм как феномен управленческого процесса
48. Карьеризм, бюрократизм, коррупция как служебные аномалии
49. Социальная ответственность общественных организаций
50. Справедливость и целесообразность в деловых отношениях
51. Внешний вид и имидж делового человека. Внешний вид как «визитная карточка» делового человека
52. Роль первого впечатления
53. Деловой костюм и требования к нему
54. Общепринятое и индивидуальное в одежде и манерах делового человека
55. Костюм и украшения современного делового человека
56. Невербальный контакт: сущность, функции, многообразие проявлений

Критерии оценивания устного опроса (доклада, сообщения):

Максимальная оценка – 5 баллов.

5 баллов - ставится, если студент: полно и аргументировано отвечает по содержанию вопроса; обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения, применить знания на практике, привести необходимые примеры; излагает материал последовательно и правильно, с соблюдением исторической и хронологической последовательности;

4 балла - ставится, если студент дает ответ, удовлетворяющий тем же требованиям, но допускает 1-2 ошибки, которые сам же исправляет.

3 балла - ставится, если студент обнаруживает знание и понимание основных положений данного задания, но излагает материал неполно и допускает неточности в определении понятий или формулировке правил; не умеет достаточно глубоко и доказательно обосновать свои суждения и привести свои примеры; излагает материал непоследовательно и допускает ошибки.

1-2 балла - ставится, если студент обнаруживает незнание ответа на соответствующее задание, допускает ошибки в формулировке определений и правил, искажающие их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал.

**Вопросы к зачету по дисциплине
«Деловая коммуникация»**

1. Факторы интереса к проблемам коммуникации в современном обществе
2. История изучения коммуникаций
3. Понятие коммуникации.
4. Понятие общения
5. Виды общения: познавательное, убеждающее, экспрессивное, суггестивное, ритуальное
6. Коммуникативная компетентность специалиста, её составляющие
7. Понятие деловой коммуникации
8. Особенности (признаки) деловой коммуникации
9. Виды деловых коммуникаций: внешние и внутренние
10. Вертикальные и горизонтальные виды деловых коммуникаций
11. Неформальная коммуникация в организации
12. Слухи как неформальный вид коммуникации
13. Структура и модели коммуникации
14. Модели коммуникации в теориях ученых 20-го века
15. Модель коммуникации: отправитель, коды коммуникации, сообщение, каналы коммуникации, шумы.

16. Понятие барьеров коммуникации
17. Физические и психологические барьеры коммуникации
18. Эмоциональные, социокультурные барьеры коммуникации
19. Барьеры непонимания: фонетический, стилистический, семантический, логический
20. Понятие личности как субъекта коммуникации. Определение понятия различными науками
21. Структура личности
22. Темперамент, базовые типы темперамента
23. Влияние темперамента на деловую коммуникацию
24. Понятие характера и его составляющие
25. Эмоциональные и интеллектуальные черты характера в деловой коммуникации
26. Понятие вербальной коммуникации
27. Понятие речи и языка. Общее и различия
28. Речевая деятельность и её виды
29. Формы существования языка
30. Литературный язык, его составляющие
31. Стили речи
32. Нелитературные формы языка
33. Деловой сленг
34. Внутренняя и внешняя формы речи
35. Устная и письменная речь
36. Понятие национального языка
37. Специфика официально-делового стиля речи
38. Понятие метаязыка и его роль в деловых отношениях
39. Понятие культуры речи
40. Основные требования к культуре речи
41. Роль вопросов в деловой коммуникации, их виды
42. Слушание как элемент процесса коммуникации, виды слушания
43. Ошибки слушания и их исправление
44. Понятие публичной речи и ораторского искусства
45. Этапы подготовки публичной речи
46. Оратор и его аудитория
47. Подготовка публичной речи: тема и цель речи
48. Начало, развертывание и завершение речи
49. Способы словесного оформления публичного выступления
50. Понятие документа и документирования
51. Классификации документов
52. Признаки документа
53. Системы документации: организационно-правовая и плановая
54. Системы документации: распорядительная и справочно-информационная
55. Системы документации: справочно-аналитическая и отчетная
56. Имидж в деловой коммуникации. Атрибуты и формы проявления имиджа.
57. Имидж делового человека. Персональный имидж и его качества
58. Служебный этикет в деловой коммуникации
59. Категории качеств, составляющих имидж в деловой коммуникации:
60. Стратегии и тактики создания имиджа

2.2 Задания для оценивания результатов в виде владений и умений

Практические задания по дисциплине «Деловая коммуникация»

1. Найти в научной периодической печати по таким направлениям научных исследований, как социология, психология, лингвистика, философия, теория коммуникации, две-три статьи (научные публикации), отражающие актуальность проблем коммуникации в современном мире.
Дать название статьи, автора, источник, проблему.
2. Описать схему (структуру) коммуникации по одной из классических теорий коммуникации 20-го века. Привести пример деловой коммуникации по данной схеме.
3. Опишите социокультурные барьеры коммуникации (2-3 страницы), обусловленные национальным характером и менталитетом, традициями и религией. Приведите пример такого коммуникативного барьера в деловой коммуникации.
4. Приведите пример психотехники общения, применимую в ситуации деловой коммуникации с определенным психотипом личности (по выбору)
5. Приведите примеры применения метаязыка в деловой коммуникации. Каково его значение в установлении деловых отношений?
6. Дайте развернутый ответ на вопрос по теме занятия: «Методы изложения материала и приемы привлечения внимания аудитории в публичной речи»
7. Дать полную характеристику таких видов (форм) документов, как *должностная инструкция, план, приказ, протокол, докладная записка, объяснительная записка* (по выбору). Привести пример.
8. Написать эссе (объем 2-3 листа) на тему «Значение имиджа в деловой коммуникации, его составляющие и способы создания»

Критерии оценки выполнения практического задания:

- «5» (отлично): выполнены все практическое задание, студент четко и без ошибок ответил на все контрольные вопросы.
- «4» (хорошо): выполнены все практическое задание; студент ответил на все контрольные вопросы с замечаниями.
- «3» (удовлетворительно): выполнены все практическое задания с замечаниями; студент ответил на все контрольные вопросы с замечаниями.
- «2» (не зачтено): студент не выполнил или выполнил неправильно задание; студент ответил контрольные вопросы с ошибками или не ответил на контрольные вопросы.

Отчет рассматривается как критерий оценки только при выполнении студентом практической работы. Студент не допускается к защите практической работы без ее выполнения.

Структура оценочных материалов (оценочных средств), позволяющих оценить уровень компетенций, сформированный у обучающихся при изучении дисциплины «Деловая коммуникация» приведен в таблице 4.

**Таблица 4 - Оценочные материалы (оценочные средства) по дисциплине
«Деловая коммуникация»**

Компетенция	Знать	Оценочные средства		Уметь	Оценочные средства		Владеть
		текущий контроль	промежуточный контроль		текущий контроль	промежуточный контроль	
УК-4	УК - 4.1 Знает теоретические основы осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранных языках применительно к ситуации делового общения	Не предусмотрен	Вопросы к зачету № 1-60.	УК - 4.2 Умеет осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранных языках в соответствии с формами и видами деловых коммуникаций	Не предусмотрен	Вопросы к УО, Д, С № 1-56 Практические задания № 1-8	УК – 4.3 Владеет навыками применения различных видов речевой деятельности на государственном языке Российской Федерации и иностранных языках с учетом особенностей вербальной и невербальной коммуникации в деловом общении.

* берется из РПД

** сдача практических работ, защита курсового проекта, РГР и т.д.

Карта тестовых заданий

Компетенция УК - 4 Знает теоретические основы осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранных языках применительно к ситуации делового общения

Индикатор УК – 4.3 Владеет навыками применения различных видов речевой деятельности на государственном языке Российской Федерации и иностранных языках с учетом особенностей вербальной и невербальной коммуникации в деловом общении

Дисциплина Деловая коммуникация

Описание теста:

1. Тест состоит из 70 заданий, которые проверяют уровень освоения компетенций обучающегося. При тестировании каждому обучающемуся предлагается 30 тестовых заданий по 15 открытого и закрытого типов разных уровней сложности.
2. За правильный ответ тестового задания обучающийся получает 1 условный балл, за неправильный ответ – 0 баллов. По окончании тестирования, система автоматически определяет «заработанный итоговый балл» по тесту, согласно критериям оценки
- 3 Максимальная общая сумма баллов за все правильные ответы составляет – 100 баллов.
4. Тест успешно пройден, если обучающийся правильно ответил на 70% тестовых заданий (61 балл).
5. На прохождение тестирования, включая организационный момент, обучающимся отводится не более 45 минут. На каждое тестовое задание в среднем по 1,5 минуты.
6. Обучающемуся предоставляется одна попытка для прохождения компьютерного тестирования.

Кодификатором теста по дисциплине является раздел рабочей программы «4. Структура и содержание дисциплины (модуля)»

Комплект тестовых заданий

Задания закрытого типа

Задания альтернативного выбора

Простые (1 уровень)

1. Субъекты деловой коммуникации:

- А) люди, группы людей, участвующие в достижении профессиональных целей;**
- Б) люди, группы людей, участвующие в досуговой деятельности;
- В) члены семейной группы.

2. Признаки деловой коммуникации:

- А) эмоционально-чувственный характер;
- Б) дистантная, контактная;
- В) рациональный иерархический характер, целесообразность.**

3. Неформальная коммуникация в организации:

- А) контакты между сотрудниками, не связанные с иерархией организации;**
- Б) контакты между представителями одной иерархической группы в организации;
- В) контакты между деловыми партнерами.

4. Термин «виноградная лоза» в деловых коммуникациях обозначает:

- А) множество видов контактов в деловой сфере;**

Б) сочетание формальной и неформальной коммуникации;

В) контакты в виде слухов.

5. Физические барьеры коммуникации:

А) температура; акустические помехи, погодные условия;

Б) уровень интеллекта коммуникантов, информационная культура;

В) состояние здоровья, эмоциональные нагрузки, шум в помещении.

6. Социокультурные барьеры коммуникации:

А) личностные особенности коммуникантов;

Б) психологическое состояние коммуникантов;

В) этнические, демографические, религиозные особенности коммуникантов.

Средне-сложные (2 уровень)

7. Целью изучения дисциплины Деловая коммуникация является:

А) освоение методов управления деловой коммуникацией;

Б) формирование и развитие коммуникативных компетенций, которые позволят осуществлять профессиональную деятельность на основе эффективных форм и приемов деловых коммуникаций;

В) осознание значения деловой коммуникации в создании делового имиджа сотрудника организации.

8. Коммуникационная потребность, согласно теории А.Маслоу, относится к:

А) базовым потребностям человека;

Б) потребности социального признания;

В) потребности самоактуализации.

9. К дисциплинам, изучавшим коммуникацию в Древней Греции, относятся:

А) лингвистика, философия;

Б) философия, грамматика;

В) логика, риторика.

10. Наука семиотика изучает:

А) коммуникативные системы и знаки;

Б) информационные технологии;

В) информационные системы.

11. Цель делового общения:

А) повышение эффективности деловой деятельности;

Б) решение психологических проблем;

В) обмен деловой информацией.

12. Коммуникативная компетентность специалиста включает следующие компоненты:

А) знание информационных технологий и систем;

Б) знание основ психологии, основ педагогики;

В) коммуникативная способность, коммуникативное знание, коммуникативное умение.

13. Предмет общения в деловой коммуникации:

А) совместная деятельность в профессиональной сфере;

Б) личностные проблемы участников коммуникации;

В) социально-политические проблемы.

14. Линейная модель коммуникации Г.Лассуэла включает :

А) три компонента;

Б) восемь элементов;

В) пять элементов.

15. Определенная структура психики, формирующаяся в результате взаимодействия биологических, социальных психических и духовных факторов, - это:

А) темперамент человека;

Б) личность;

В.) человек.

16. Паралингвистические средства коммуникации:

А) схемы, таблицы, слайды;

Б) социальные сети;

В) мимика, жесты, интонация, тон речи.

17. Этот функциональный стиль обеспечивает коммуникацию в официальной сфере между организациями и внутри учреждения:

А) официально-деловой стиль;

Б) стиль дипломатического общения;

В) научный стиль.

18. Этот функциональный стиль характеризует оценочная позиция автора, образность, призыв к определенным действиям и умонастроению:

А) художественный;

Б) публицистический;

В) научно-популярный.

19. Доминантой этого стиля является сведение до минимума заботы о форме выражения мыслей:

А) официально-деловой стиль;

Б) научный стиль;

В) разговорный стиль.

20. Доминантой этого стиля является предельная точность и однозначность:

А) официально-делового стиля;

Б) научного стиля;

В) публицистического стиля.

21. Совокупность слов и выражений, употребляемых представителями определенной социальной группы или профессии и составляющих слой разговорной лексики, не соответствующий нормам литературного языка, определяется как:

- А. просторечие;
- Б. сленг;**
- В. профессионализмы.

22. Текст, управляющий действиями людей и обладающий юридической силой, это:

- А) документ;**
- Б) распоряжение;
- В) деловое письмо.

Сложные (3 уровень)

23. Многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми и группами, порождаемый потребностями совместной деятельности:

- А) коммуникация;
- Б) взаимопонимание;
- В) общение.**

24. Обеспечивают психологический комфорт, установление личных контактов, проявление интересов, что способствует эффективности деловой коммуникации и дополняет её:

- А) неформальные коммуникации в деловой сфере;**
- Б) слухи и сплетни;
- В) деловые игры.

25. Рефлексивное и нерефлексивное слушание в процессе деловой коммуникации различаются тем, что...

- А) рефлексивное сопровождается жестами и мимикой, нерефлексивное – нет;
- Б) рефлексивное слушание направлено на установление активной обратной связи с собеседником, а нерефлексивное - на максимальную сосредоточенность на речи собеседника без вмешательства репликами и замечаниями;**
- В) рефлексивное требует ответа собеседника, нерефлексивное – нет.

Задания на установление соответствия

Простые (1 уровень)

26. Установите соответствие:

(1А, 2Б)

- 1. Главное требование к культуре речи, предъявляемое в сфере деловой коммуникации
- 2. Акцентологическое требование к культуре речи

- А) умение говорить правильно, грамотно, не допуская речевых ошибок
- Б) умение ставить правильное ударение в словах

27. Установите соответствие:

(1Б, 2А)

- 1) Внешние коммуникации в деловой сфере обеспечивают

2) Внутренние связи в деловой коммуникации обеспечивают

А) Деятельность и взаимодействие между структурными элементами организации, сотрудниками

Б) Деятельность организации и взаимодействие с социальной средой: банками, партнерами, конкурентами, рекламными учреждениями

Средне-сложные (2 уровень)

28. Установите соответствие:

(1Б, 2А)

1) Соответствуют литературной норме словосочетания

2) Не соответствуют литературной норме словосочетания

А) Заведующий кафедры, командующий армии, управляющий фонда

Б) Заместитель декана, инструктор по плаванию

29. Установите соответствие :

(1Б, 2А)

1) Являются названиями современных профессий слова

2) Не являются названиями современных профессий слова

А) Пресс-релиз, гуру, модератор

Б) Продюсер, дизайнер

30. Установите соответствие:

(1А, 2Б)

1) Тавтологичными являются словосочетания

2) Не являются тавтологичными словосочетания

А) Период времени, запретительное вето

Б) Беспрецедентное вето, авторитетный лидер

31. Установите соответствие:

(1А, 2Б)

1) Правильно составлены ряды слов, близких по значению

2) Неправильно составлены ряды слов, близких по значению

А) эскорт — свита, сопровождение, прикрытие, конвой; штемпель — знак, метка, отметка, клеймо, печать; фетиш — идол, кумир, божок

Б) идефикс - состав, раствор, закрепитель; пресс-секретарь — ходатай, адвокат, посредник

32. Установите соответствие:

(1Б, 2А)

1) Правильное соотношение заимствованных слов и русских соответствий

2) Неправильное соотношение заимствованных слов и русских соответствий

- А) консервация – приспособление, декларация – официальное одобрение
- Б) аккумуляция – накопление, гибридизация – скрещивание

33. Установите соответствие:

(1А, 2Б)

- 1) Синонимы представлены в парах слов
- 2) В парах слов представлены не синонимы

- А) бизнесмен-предприниматель, менеджер-управленец, дизайнер – художник-конструктор
- Б) демарш-марафон, катарсис-воспаление, гуру-ценитель изысканной пищи

34. Установите соответствие:

(1Б, 2А)

- 1) Барьеры непонимания в деловой коммуникации: фонетический, стилистический
- 2) Барьеры непонимания в деловой коммуникации: семантический, логический

- А) различие в системах значений понятий, неумение формулировать мысли и выражать их в причинно-логической связи
- Б) несоответствие стиля речи ситуации делового общения, скорость, громкость и темп речи

Сложные (3 уровень)

35. Установите соответствие:

(1Б, 2А, 3В)

- 1) Убеждающее общение
- 2) Суггестивное общение
- 3) Ритуальное общение

- А) умение внушать, мотивационная коррекция
- Б) попытка вызвать изменение в убеждениях, отношении и поведении
- В) опора на национальные, территориальные, профессиональные традиции, создание адекватной ситуации настроения

Задания открытого типа

Задания на дополнение

Простые (1 уровень)

36. Коммуникационная потребность, согласно теории потребностей А.Маслоу, относится к числу потребностей человека(**основных, базовых**)

37. Древнейшие научные дисциплины, изучавшие коммуникацию, - _____ могли появиться, когда возникла настоящая потребность в публичной речи (**логика, риторика**)

38. Сложный многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми группами, порождаемый потребностями совместной деятельности, называется _____
(**общение**).

39. Такой вид общения применяется для передачи и получения информации, её интерпретации и комментирования - _____
(**познавательное**)

40. Такой вид общения имеет целью сформировать у участников коммуникации психоэмоциональный настрой, передать чувства, переживания - _____(**экспрессивное**)

41. Такой вид общения основан на искусстве внушения и широко применяется на деловых совещаниях и воспитательных беседах - _____(**суггестивное**)

42. Коммуникации между организацией и внешней средой, направленные на установление связей с банками, партнерами, продвижение рекламы организации, называются _____
(**внешними коммуникациями**).

Средне-сложные (2 уровень)

43. Коммуникации внутри организации, осуществляющие передачу информации с уровня на уровень или между работниками, называются _____(**внутренними коммуникациями**).

44. При _____слушании в процессе деловой коммуникации происходит переживание чувств и эмоциональных состояний собеседника (**эмпатическом**).

45. Такая речь в деловой коммуникации – речь монологическая, публичная, обращенная к аудитории с целью убеждения и внушения, называется _____(**ораторской**).

46. Смысловое значение слова _____ - это связь, сообщение, общение. (**коммуникация**)

47. В деловой коммуникации подчинение определенным правилам, образцам, то есть порядок проведения заседания, конференции, совещания и т.д., это _____(**регламент, регламентация**)

48. Язык при общении в деловой коммуникации, который скрывает истинный смысл, смягчает психологические удары собеседников, позволяет манипулировать партнером, называется _____
(**метаязык**)

49. Препятствия в процессе коммуникации, которые препятствуют её эффективности, - это _____(**барьерыкоммуникации**)

50. _____ язык – это основа национального языка, нормативный, эталонный язык, обработанный писателями, лингвистами, закреплённый в словарях, энциклопедиях, справочниках **(литературный)**
51. Беззвучная речь, скрытая вербализация, возникающая в процессе мышления, главная функция которой – подготовка внешней речи, называется _____ **(внутренней)**
52. Коммуникации в организации, которые осуществляются по неформальным каналам связи, реализующие потребности человека в общении, называются _____ **(неформальные)**
53. Физический процесс организации элементов сообщения для передачи адресату – это _____. Оно в устной коммуникации происходит в подборе слов, предложений, артикуляции; в коммуникации с помощью технических средств – в переводе речи в цепочку электрических сигналов **(кодирование)**
54. В модели коммуникации имеется такой элемент, как _____. Это любой фактор, осложняющий процесс коммуникации **(шум)**
55. _____ - проявление типа нервной системы в деятельности человека, индивидуально-психологические особенности личности, в которых проявляется подвижность нервных процессов, сила, уравновешенность **(темперамент)**
56. _____ - это совокупность индивидуальных особенностей личности, проявляющихся в деятельности и общении, проявляя типичные для нее способы поведения и реагирования на жизненные обстоятельства **(характер)**
57. Передача информации посредством речи как письменной, так и устной, называется _____ коммуникацией **(вербальной)**
58. Форма общения, коммуникации посредством языка называется _____. В этой форме может реализоваться все богатство языка **(речь)**
59. Система знаков, служащая средством человеческого общения и деятельности - _____. Формируется в определенной национальной культуре **(язык)**
60. Наука выделяет четыре вида речевой деятельности - это _____ **(говорение, слушание, чтение, письмо)**
61. Социальная разновидность речи со специфической лексикой и фразеологией, отличающейся от общенародного языка, являющейся средством неформальной коммуникации в устойчивых профессиональных и социальных группах, определяется как _____ **(жаргон, сленг)**
62. Оценочная позиция автора, прямые обращения к адресату, образность, призыв к определенным действиям характеризуют _____ стиль речи **(публицистический)**
63. Коммуникацию в официальной сфере между организациями и учреждениями, между юридическими и физическими лицами обеспечивает _____ стиль речи **(официально-деловой)**

64. В деловом общении в диалоге собеседников рассеянное внимание, перебивания, поспешные возражения выявляют _____(ошибки слушания)

65. Являющимся важнейшим носителем информации, _____ - это материальный объект с закрепленной на нем информацией для передачи её во времени и пространстве, с реквизитами, позволяющими её идентифицировать (документ)

66. Вид документа, содержащий сведения о результатах деятельности за определенный период, о выполнении мероприятий, поручений, заданий, предоставляемый руководителю, - это _____(отчет)

Сложные (3 уровень)

67. В основе служебного общения лежат определенные нормы взаимодействия, обеспечивающие правильное отношение к руководству, коллегам, поведению на рабочем месте, закрепленные в _____(служебном этикете)

68. Образ человека в деловом общении, отражающим его статус, положение, престиж, привлекательность, называется _____ (имидж)

69. Интересы и склонности , темперамент, характер, волевые качества, способности, эмоции и мотивация все это составляет _____(структуру личности, личность)

70. В организации общение между руководителями, имеющими одинаковый статус, а также между работниками, имеющими одинаковый объем полномочий и информации, называется _____(горизонтальная коммуникация)

Карта учета тестовых заданий (вариант 1)

Компетенция	УК - 4 Знает теоретические основы осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранных языках применительно к ситуации делового общения			
Индикатор	УК – 4.3 Владеет навыками применения различных видов речевой деятельности на государственном языке Российской Федерации и иностранных языках с учетом особенностей вербальной и невербальной коммуникации в деловом общении			
Дисциплина	Деловая коммуникация			
Уровень освоения	Тестовые задания			Итого
	Закрытого типа		Открытого типа	
	Альтернативный выбор	Установление соответствия/ последовательности	На дополнение	
1.1.1 (20%)	5	2	7	14

1.1.2 (70%)	17	7	24	48
1.1.3 (10%)	3	1	4	8
Итого:	25 шт.	10 шт.	35 шт.	70 шт.

Карта учета тестовых заданий (вариант 2)

Компетенция	УК - 4 Знает теоретические основы осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранных языках применительно к ситуации делового общения		
Индикатор	УК – 4.3 Владеет навыками применения различных видов речевой деятельности на государственном языке Российской Федерации и иностранных языках с учетом особенностей вербальной и невербальной коммуникации в деловом общении		
Дисциплина	Деловая коммуникация		
Уровень освоения	Тестовые задания		
	Закрытого типа		Открытого типа
	Альтернативного выбора	Установление соответствия/Установление последовательности	На дополнение
1.1.1	1. Субъекты деловой коммуникации: А) люди, группы людей, участвующие в достижении профессиональных целей; Б) люди, группы людей, участвующие в досуговой деятельности; В) члены семейной группы. 2. Признаки деловой коммуникации: А) эмоционально-чувственный характер; Б) дистантная, контактная; В) рациональный иерархический характер, целесообразность. 3. Неформальная коммуникация в организации: А) контакты между сотрудниками, не связанные с иерархией организации; Б) контакты между представителями одной иерархической группы в организации;	26. Установите соответствие: (1А, 2Б) 1. Главное требование к культуре речи, предъявляемое в сфере деловой коммуникации 2. Акцентологическое требование к культуре речи А) умение говорить правильно, грамотно, не допуская речевых ошибок Б) умение ставить правильное ударение в словах 27. Установите соответствие: (1Б, 2А) 1) Внешние коммуникации в деловой сфере обеспечивают 2) Внутренние связи в деловой коммуникации обеспечивают А) Деятельность и взаимодействие между структурными элементами организации, сотрудниками Б) Деятельность организации и взаимодействие с социальной средой: банками, партнерами, конкурентами, рекламными	36. Коммуникационная потребность, согласно теории потребностей А.Маслоу, относится к числу потребностей человека (основных, базовых) 37. Древнейшие научные дисциплины, изучавшие коммуникацию, - _____ могли появиться, когда возникла настоятельная потребность в публичной речи (логика, риторика) 38. Сложный многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми группами, порождаемый потребностями совместной деятельности, называется _____ (общение). 39. Такой вид общения применяется для передачи и получения информации, её интерпретации и комментирования - _____ (познавательное) 40. Такой вид общения имеет целью сформировать у участников коммуникации психоэмоциональный настрой, передать чувства, переживания -

	В) контакты между деловыми партнерами. 4. Термин «виноградная лоза» в деловых коммуникациях обозначает: А) множество видов контактов в деловой сфере; Б) сочетание формальной и неформальной коммуникации; В) контакты в виде слухов. 5. Физические барьеры коммуникации: А) температура; акустические помехи, погодные условия; Б) уровень интеллекта коммуникантов, информационная культура; В) состояние здоровья, эмоциональные нагрузки, шум в помещении. 6. Социокультурные барьеры коммуникации: А) личностные особенности коммуникантов; Б) психологическое состояние коммуникантов; В) этнические, демографические, религиозные особенности коммуникантов.	учреждениями	_____ (экспрессивное) 41. Такой вид общения основан на искусстве внушения и широко применяется на деловых совещаниях и воспитательных беседах - _____ (суггестивное) 42. Коммуникации между организацией и внешней средой, направленные на установление связей с банками, партнерами, продвижение рекламы организации, называются _____ (внешними коммуникациями).
1.1.2	7. Целью изучения дисциплины Деловая коммуникация является: А) освоение методов управления деловой коммуникацией; Б) формирование и развитие коммуникативных компетенций, которые позволят осуществлять профессиональную деятельность на основе эффективных форм и	28. Установите соответствие: (1Б, 2А) 1) Соответствуют литературной норме словосочетания 2) Не соответствуют литературной норме словосочетания А) Заведующий кафедры, командующий армии, управляющий фонда	43. Коммуникации внутри организации, осуществляющие передачу информации с уровня на уровень или между работниками, называются _____ (_____ внутренними коммуникациями). 44. _____ При _____ слушании в процессе деловой коммуникации происходит переживание чувств и

	приемов деловых коммуникаций; В) осознание значения деловой коммуникации в создании делового имиджа сотрудника организации. 8. Коммуникационная потребность, согласно теории А.Маслоу, относится к: А) базовым потребностям человека; Б) потребности социального признания; В) потребности самоактуализации. 9. К дисциплинам, изучавшим коммуникацию в Древней Греции, относятся: А) лингвистика, философия; Б) философия, грамматика; В) логика, риторика. 10. Наука семиотика изучает: А) коммуникативные системы и знаки; Б) информационные технологии; В) информационные системы. 11. Цель делового общения: А) повышение эффективности деловой деятельности; Б) решение психологических проблем; В) обмен деловой информацией. 12. Коммуникативная компетентность специалиста включает следующие компоненты: А) знание информационных технологий и систем; Б) знание основ психологии, основ педагогики; В) коммуникативная способность, коммуникативное знание, коммуникативное умение. 13. Предмет общения в деловой коммуникации:	Б) Заместитель декана, инструктор по плаванию 29. Установите соответствие : (1Б, 2А) 1) Являются названиями современных профессий слова 2) Не являются названиями современных профессий слова А) Пресс-релиз, гуру, модератор Б) Продюсер, дизайнер 30. Установите соответствие: (1А, 2Б) 1) Тавтологичными являются словосочетания 2) Не являются тавтологичными словосочетания А) Период времени, запретительное вето Б) Беспрецедентное вето, авторитетный лидер 31. Установите соответствие: (1А, 2Б) 1) Правильно составлены ряды слов, близких по значению 2) Неправильно составлены ряды слов, близких по значению А) эскорт — свита, сопровождение, прикрытия, конвой; штемпель — знак, метка, отметка, клеймо, печать; фетиш — идол, кумир, божок Б) идефикс - состав, раствор, закрепитель; пресс-секретарь — ходатай, адвокат, посредник 32. Установите соответствие: (1Б, 2А)	эмоциональных состояний собеседника (эмпатическом). 45. Такая речь в деловой коммуникации – речь монологическая, публичная, обращенная к аудитории с целью убеждения и внушения, называется _____ (ораторской). 46. Смысловое значение слова _____ - это связь, сообщение, общение. (коммуникация) 47. В деловой коммуникации подчинение определенным правилам, образцам, то есть порядок проведения заседания, конференции, совещания и т.д., это _____ (регламент, регламентация) 48. Язык при общении в деловой коммуникации, который скрывает истинный смысл, смягчает психологические удары собеседников, позволяет манипулировать партнером, называется _____ (метаязык) 49. Препятствия в процессе коммуникации, которые препятствуют её эффективности, - _____ это _____ (барьеры коммуникации) 50. _____ язык – это основа национального языка, нормативный, эталонный язык, обработанный писателями, лингвистами, закрепленный в словарях, энциклопедиях, справочниках (литературный) 51. Беззвучная речь, скрытая вербализация, возникающая в процессе мышления, главная функция которой – подготовка внешней речи, называется _____ (внутренней) 52. Коммуникации в организации, которые осуществляются по неформальным каналам связи, реализующие потребности человека в общении, называются _____
--	---	--	--

	А) совместная деятельность в профессиональной сфере; Б) личностные проблемы участников коммуникации; В) социально-политические проблемы. 14. Линейная модель коммуникации Г.Лассуэлавключает : А) три компонента; Б) восемь элементов; В) пять элементов. 15. Определенная структура психики, формирующаяся в результате взаимодействия биологических, социальных психических и духовных факторов, - это: А) темперамент человека; Б) личность; В.) человек. 16. Паралингвистические средства коммуникации: А) схемы, таблицы, слайды; Б) социальные сети; В) мимика, жесты, интонация, тон речи. 17. Этот функциональный стиль обеспечивает коммуникацию в официальной сфере между организациями и внутри учреждения: А) официально-деловой стиль; Б) стиль дипломатического общения; В) научный стиль. 18. Этот функциональный стиль характеризует оценочная позиция автора, образность, призыв к определенным действиям и умонастроению: А) художественный; Б) публицистический; В) научно-популярный. 19. Доминантой этого стиля является сведение до минимума заботы о форме выражения мыслей: А) официально-деловой стиль; Б) научный стиль;	1) Правильное соотношение заимствованных слов и русских соответствий 2) Неправильное соотношение заимствованных слов и русских соответствий А) консервация – приспособление, декларация – официальное одобрение Б) аккумуляция – накопление, гибридизация – скрещивание 33. Установите соответствие: (1А, 2Б) 1) Синонимы представлены в парах слов 2) В парах слов представлены не синонимы А) бизнесмен-предприниматель, менеджер-управленец, дизайнер – художник-конструктор Б) демарш-марафон, катарсис-воспаление, гуру-ценитель изысканной пищи 34. Установите соответствие: (1Б, 2А) 1) Барьеры непонимания в деловой коммуникации: фонетический, стилистический 2) Барьеры непонимания в деловой коммуникации: семантический, логический А) различие в системах значений понятий, неумение формулировать мысли и выражать их в причинно-логической связи Б) несоответствие стиля	_____ (неформальные) 53. Физический процесс организации элементов сообщения для передачи адресату – это _____. Оно в устной коммуникации происходит в подборе слов, предложений, артикуляции; в коммуникации с помощью технических средств – в переводе речи в цепочку электрических сигналов (кодирование) 54. В модели коммуникации имеется такой элемент, как _____. Это любой фактор, осложняющий процесс коммуникации (шум) 55. _____ _ - проявление типа нервной системы в деятельности человека, индивидуально-психологические особенности личности, в которых проявляется подвижность нервных процессов, сила , уравновешенность (темперамент) 56. _____ _ - это совокупность индивидуальных особенностей личности, проявляющихся в деятельности и общении, проявляя типичные для нее способы поведения и реагирования на жизненные обстоятельства (характер) 57. Передача информации посредством речи как письменной, так и устной, называется _____. коммуникацией (вербальной) 58. Форма общения, коммуникации посредством языка называется _____. В этой форме может реализоваться все богатство языка (речь) 59. Система знаков, служащая средством человеческого общения и деятельности - _____. Формируется в определенной национальной культуре (язык)
--	---	--	---

	В) разговорный стиль. 20. Доминантой этого стиля является предельная точность и однозначность: А) официально-делового стиля; Б) научного стиля; В) публицистического стиля. 21. Совокупность слов и выражений, употребляемых представителями определенной социальной группы или профессии и составляющих слой разговорной лексики, не соответствующий нормам литературного языка, определяется как: А. просторечие; Б. сленг; В. профессионализмы. 22. Текст, управляющий действиями людей и обладающий юридической силой, это: А) документ; Б) распоряжение; В) деловое письмо.	речи ситуации делового общения, скорость, громкость и темп речи	60. Наука выделяет четыре вида речевой деятельности - это _____ (говорение, слушание, чтение, письмо) 61. Социальная разновидность речи со специфической лексикой и фразеологией, отличающейся от общенародного языка, являющейся _____ средством неформальной коммуникации в устойчивых профессиональных и социальных _____ группах, определяется _____ как _____ (жаргон, сленг) 62. Оценочная позиция втора, прямые обращения к адресату, образность, _____ призыв к определенным _____ действиям характеризуют _____ стиль речи (публицистический) 63. _____ Коммуникацию в официальной сфере между организациями и учреждениями, между юридическими и физическими _____ лицами обеспечивает _____ стиль речи (официально-деловой) 64. В деловом общении в диалоге собеседников _____ рассеянное внимание, _____ перебивания, поспешные _____ возражения выявляют _____ (ошибки слушания) 65. Являющимся важнейшим носителем _____ информации, _____ - это материальный объект с закрепленной на нем информацией для передачи её во времени и пространстве, с реквизитами, позволяющими её идентифицировать (документ) 66. Вид документа, содержащий сведения о результатах деятельности за определенный период, о выполнении мероприятий, поручений, заданий, предоставляемый руководителю, _____ - это _____ (отчет)
1.1.3	23. Многоплановый процесс установления и	35. Установите соответствие:	67. В основе служебного общения лежат определенные

	развития контактов между людьми и группами, порождаемый потребностями совместной деятельности: А) коммуникация; Б) взаимопонимание; В) общение. 24. Обеспечивают психологический комфорт, установление личных контактов, проявление интересов, что способствует эффективности деловой коммуникации и дополняет её: А) неформальные коммуникации в деловой сфере; Б) слухи и сплетни; В) деловые игры. 25. Рефлексивное и нерефлексивное слушание в процессе деловой коммуникации различаются тем, что... А) рефлексивное сопровождается жестами и мимикой, нерефлексивное – нет; Б) рефлексивное слушание направлено на установление активной обратной связи с собеседником, а нерефлексивное - на максимальную сосредоточенность на речи собеседника без вмешательства репликами и замечаниями; В) рефлексивное требует ответа собеседника, нерефлексивное – нет.	(1Б, 2А, 3В) 1) Убеждающее общение 2) Суггестивное общение 3) Ритуальное общение А) умение внушать, мотивационная коррекция Б) попытка вызвать изменение в убеждениях, отношении и поведении В) опора на национальные, территориальные, профессиональные традиции, создание адекватной ситуации настроения	нормы взаимодействия, обеспечивающие правильное отношение к руководству, коллегам, поведению на рабочем месте, закреплённые в _____ (служебном этикете) 68. Образ человека в деловом общении, отражающим его статус, положение, престиж, привлекательность, называется _____ (имидж) 69. Интересы и склонности, темперамент, характер, волевые качества, способности, эмоции и мотивация все это составляет _____ (структуру личности, личность) 70. В организации общение между руководителями, имеющими одинаковый статус, а также между работниками, имеющими одинаковый объем полномочий и информации, называется _____ (горизонтальная коммуникация)
Итого:	25 шт.	10 шт.	35 шт.

Критерии оценивания

Критерии оценивания тестовых заданий

Критерии оценивания: правильное выполнение одного тестового задания оценивается 1 баллом, неправильное – 0 баллов.

Максимальная общая сумма баллов за все правильные ответы составляет наивысший балл – 100 баллов.

Шкала оценивания результатов компьютерного тестирования обучающихся (рекомендуемая)

Оценка	Процент верных ответов	Баллы
«удовлетворительно»	70-79%	61-75 баллов
«хорошо»	80-90%	76-90 баллов
«отлично»	91-100%	91-100 баллов

Ключи ответов

№ тестовых заданий	Номер и вариант правильного ответа	36	основных, базовых
1	А) люди, группы людей, участвующие в достижении профессиональных целей	37	логика, риторика
2	В) рациональный иерархический характер, целесообразность	38	общение
3	А) контакты между сотрудниками, не связанные с иерархией организации;	39	познавательное
4	В) контакты в виде слухов	40	экспрессивное
5	А) температура; акустические помехи, погодные условия	41	суггестивное
6	В) этнические, демографические, религиозные особенности коммуникантов.	42	внешними коммуникациями
7	Б) формирование и развитие коммуникативных компетенций, которые позволяют осуществлять профессиональную деятельность на основе эффективных форм и приемов деловых коммуникаций	43	внутренними коммуникациями
8	А) базовым потребностям человека	44	эмпатическом
9	В) логика, риторика	45	ораторской
10	А) коммуникативные системы и знаки	46	коммуникация
11	А) повышение эффективности деловой деятельности;	47	регламент, регламентация
12	В) коммуникативная способность, коммуникативное знание, коммуникативное умение	48	метаязык
13	А) совместная деятельность в профессиональной сфере	49	барьеры коммуникации
14		50	литературный
15	Б) личность	51	внутренней
16	В) мимика, жесты, интонация,	52	неформальные

	тон речи		
17	А) официально-деловой стиль	53	кодирование
18	Б) публицистический	54	шум
19	В) разговорный стиль	55	темперамент
20	А) официально-делового стиля	56	характер
21		57	вербальной
22	А) документ	58	речь
23	В) общение	59	язык
24	А) неформальные коммуникации в деловой сфере	60	говорение, слушание, чтение, письмо
25	Б) рефлексивное слушание направлено на установление активной обратной связи с собеседником, а нерефлексивное - на максимальную сосредоточенность на речи собеседника без вмешательства репликами и замечаниями	61	жаргон, сленг
26	(1А, 2Б)	62	публицистический
27	(1Б, 2А)	63	официально-деловой
28	(1Б, 2А)	64	ошибки слушания
29	(1Б, 2А)	65	документ
30	(1А, 2Б)	66	отчет
31	(1А, 2Б)	67	служебном этикете
32	(1Б, 2А)	68	имидж
33	(1А, 2Б)	69	структуру личности, личность
34	(1Б, 2А)	70	горизонтальная коммуникация
35	(1Б, 2А, 3В)		

Демоверсия

Комплект тестовых заданий

Компетенция УК - 4 Знает теоретические основы осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранных языках применительно к ситуации делового общения

Индикатор УК – 4.3 Владеет навыками применения различных видов речевой деятельности на государственном языке Российской Федерации и иностранных языках с учетом особенностей вербальной и невербальной коммуникации в деловом общении

Дисциплина Деловая коммуникация

Задания закрытого типа

Задания альтернативного выбора Простые (1 уровень)

Выберите *один* правильный ответ

1. Субъекты деловой коммуникации:

А) люди, группы людей, участвующие в достижении профессиональных целей;

Б) люди, группы людей, участвующие в досуговой деятельности;

В) члены семейной группы.

2. Термин «виноградная лоза» в деловых коммуникациях обозначает:

А) множество видов контактов в деловой сфере;

Б) сочетание формальной и неформальной коммуникации;

В) контакты в виде слухов.

Средне-сложные (2 уровень)

3. Целью изучения дисциплины Деловая коммуникация является:

А) освоение методов управления деловой коммуникацией;

Б) формирование и развитие коммуникативных компетенций, которые позволят осуществлять профессиональную деятельность на основе эффективных форм и приемов деловых коммуникаций;

В) осознание значения деловой коммуникации в создании делового имиджа сотрудника организации.

4. Коммуникационная потребность, согласно теории А.Маслоу, относится к:

А) базовым потребностям человека;

Б) потребности социального признания;

В) потребности самоактуализации.

5. К дисциплинам, изучавшим коммуникацию в Древней Греции, относятся:

А) лингвистика, философия;

Б) философия, грамматика;

В) логика, риторика.

6. Цель делового общения:

А) повышение эффективности деловой деятельности;

Б) решение психологических проблем;

В) обмен деловой информацией.

7. Паралингвистические средства коммуникации:

А) схемы, таблицы, слайды;

Б) социальные сети;

В) мимика, жесты, интонация, тон речи.

8. Этот функциональный стиль характеризует оценочная позиция автора, образность, призыв к определенным действиям и умонастроению:

А) художественный;

Б) публицистический;

В) научно-популярный.

9. Совокупность слов и выражений, употребляемых представителями определенной социальной группы или профессии и составляющих слой разговорной лексики, не соответствующий нормам литературного языка, определяется как:

А. просторечие;

Б. сленг;

В. профессионализмы.

Сложные (3 уровень)

10. Обеспечивают психологический комфорт, установление личных контактов, проявление интересов, что способствует эффективности деловой коммуникации и дополняет её:

А) неформальные коммуникации в деловой сфере;

Б) слухи и сплетни;

В) деловые игры.

Задания на установление соответствия

Простые (1 уровень)

11. Установите соответствие:

(1А, 2Б)

1. Главное требование к культуре речи, предъявляемое в сфере деловой коммуникации
2. Акцентологическое требование к культуре речи

А) Заведующий кафедрой, командующий армией, управляющий фондом

Б) Заместитель декана, инструктор по плаванию

Средне-сложные (2 уровень)

12. Установите соответствие :

(1Б, 2А)

- 1) Являются названиями современных профессий слова
- 2) Не являются названиями современных профессий слова

А) Пресс-релиз, гуру, модератор

Б) Продюсер, дизайнер

13. Установите соответствие:

(1Б, 2А)

- 1) Правильное соотношение заимствованных слов и русских соответствий
- 2) Неправильное соотношение заимствованных слов и русских соответствий

А) консервация – приспособление, декларация – официальное одобрение

Б) аккумуляция – накопление, гибридизация – скрещивание

14. Установите соответствие:

(1А, 2Б)

- 1) Синонимы представлены в парах слов
- 2) В парах слов представлены не синонимы

А) бизнесмен-предприниматель, менеджер-управленец, дизайнер – художник-конструктор

Б) демарш-марафон, катарсис-воспаление, гуру-ценитель изысканной пищи

Сложные (3 уровень)

15. Установите соответствие:

(1Б, 2А, 3В)

- 1) Убеждающее общение
- 2) Суггестивное общение
- 3) Ритуальное общение

А) умение внушать, мотивационная коррекция

Б) попытка вызвать изменение в убеждениях, отношении и поведении

В) опора на национальные, территориальные, профессиональные традиции, создание адекватной ситуации настроения

Задания открытого типа

Задания на дополнение

16. Сложный многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми группами, порождаемый потребностями совместной деятельности, называется _____

(**общение**).

17. Такой вид общения основан на искусстве внушения и широко применяется на деловых совещаниях и воспитательных беседах - _____ (**суггестивное**)

18. Коммуникации между организацией и внешней средой, направленные на установление связей с банками, партнерами, продвижение рекламы организации, называются _____

(**внешними коммуникациями**).

Средне-сложные (2 уровень)

19. Такая речь в деловой коммуникации – речь монологическая, публичная, обращенная к аудитории с целью убеждения и внушения, называется _____ (**ораторской**)

20. Язык при общении в деловой коммуникации, который скрывает истинный смысл, смягчает психологические удары собеседников, позволяет манипулировать партнером, называется _____

(**метаязык**)

21. Препятствия в процессе коммуникации, которые препятствуют её эффективности, - это _____ (**барьеры коммуникации**)

22. _____ язык – это основа национального языка, нормативный, эталонный язык, обработанный писателями, лингвистами, закрепленный в словарях, энциклопедиях, справочниках (**литературный**)

23. Беззвучная речь, скрытая вербализация, возникающая в процессе мышления, главная функция которой – подготовка внешней речи, называется _____ (**внутренней**)

24. _____ - проявление типа нервной системы в деятельности человека, индивидуально-психологические особенности личности, в которых проявляется подвижность нервных процессов, сила , уравновешенность (**темперамент**)

25. Передача информации посредством речи как письменной, так и устной, называется _____ коммуникацией (**вербальной**)

26. Наука выделяет четыре вида речевой деятельности - это _____ (**говорение, слушание, чтение , письмо**)

27. Коммуникацию в официальной сфере между организациями и учреждениями, между юридическими и физическими лицами обеспечивает _____ стиль речи (**официально-деловой**)

28. Вид документа, содержащий сведения о результатах деятельности за определенный период, о выполнении мероприятий, поручений, заданий, предоставляемый руководителю, - это _____ (**отчет**)

Сложные (3 уровень)

29. Образ человека в деловом общении, отражающим его статус, положение, престиж, привлекательность, называется _____ (**имидж**)

30. В организации общение между руководителями, имеющими одинаковый статус, а также между работниками, имеющими одинаковый объем полномочий и информации, называется _____ (**горизонтальная коммуникация**)

Ключи ответов

№	Номер и вариант правильного ответа
1	А) люди, группы людей, участвующие в достижении профессиональных целей
2	В) контакты в виде слухов
3	Б) формирование и развитие коммуникативных компетенций, которые позволят осуществлять профессиональную деятельность на основе эффективных форм и приемов деловых коммуникаций;
4	А) базовым потребностям человека
5	В) логика, риторика
6	А) повышение эффективности деловой деятельности
7	В) мимика, жесты, интонация, тон речи
8	Б) публицистический
9	
10	А) неформальные коммуникации в деловой сфере
11	(1А, 2Б)
12	(1Б, 2А)
13	(1Б, 2А)
14	(1А, 2Б)
15	(1Б, 2А, 3В)

16	общение
17	суггестивное
18	внешними коммуникациями
19	ораторской
20	метаязык
21	барьеры коммуникации
22	литературный
23	внутренней
24	темперамент
25	вербальной
26	говoreние, слушание, чтение, письмо
27	официально-деловой
28	отчет
29	имидж
30	горизонтальная коммуникация