

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Шебзухова Татьяна Александровна

Должность: Директор Пятигорского института (филиал) Северо-Кавказского федерального университета

Дата подписания: 18.09.2023 17:24:54

Уникальный программный ключ: «СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

d74ce93cd40e39275c3ba2f58486412a1c8ef96f

Пятигорский институт (филиал) СКФУ

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ**

«СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

УТВЕРЖДАЮ

Директор Пятигорского института
(филиал) СКФУ

_____ Т.А. Шебзухова
«__» _____ 20__ г.

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации

(ЭЛЕКТРОННЫЙ ДОКУМЕНТ)

По дисциплине	Деловые коммуникации
Направление подготовки	38.03.04 Государственное и муниципальное управление
Направленность (профиль)	Региональное управление
Квалификация выпускника	бакалавр
Форма обучения	очная
Год начала обучения	2021 г.
Изучается в 5 семестре	

Предисловие

1. Назначение фонда оценочных средств - обеспечение научно-методической основы для организации и проведения текущего и промежуточного контроля по дисциплине «Деловые коммуникации». Текущий и промежуточный контроль по дисциплине «Деловые коммуникации» – вид систематической проверки знаний, умений, навыков студентов. Задача текущего контроля – получить первичную оперативную информацию о ходе и качестве усвоения учебного материала, а также стимулировать регулярную целенаправленную работу студентов. Задача промежуточного контроля – получить достоверную информацию о степени освоения дисциплины.

2. Фонд оценочных средств текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации разработан на основе рабочей программы дисциплины «Деловые коммуникации» в соответствии с образовательной программой высшего образования по направлению 38.03.02 «Государственное и муниципальное управление», утвержденной на заседании Учебно-методического совета СКФУ, протокол № ____ от «__» ____ 2021 г.

3. Разработчик (и) Куликова Елена Александровна, доцент кафедры экономики, Государственное и муниципальное управление и государственного управления

4. ФОС рассмотрен и утвержден на заседании кафедры экономики, Государственное и муниципальное управление и государственного управления , Протокол № ____ от «____» ____ 2021 г.

5. ФОС согласован с выпускающей кафедрой экономики, Государственное и муниципальное управление государственного управления,

Протокол № ____ от «____» ____ 2021 г.

6. Проведена экспертиза ФОС. Члены экспертной группы, проводившие внутреннюю экспертизу:

Председатель: Штапова И.С., заведующая кафедрой ЭМиГУ,
Ищенко А.Н., профессор кафедры ЭМиГУ
Мельников И.Ю., генеральный директор ООО «Мелиса», г.Пятигорск

Экспертное заключение: фонд оценочных средств соответствует ОП ВО по направлению подготовки 38.03.04 Государственное и муниципальное управление направленности (профилю) «Региональное управление» и рекомендуется для оценивания уровня сформированности компетенций при проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации студентов по дисциплине «Деловые коммуникации».

7. Срок действия ФОС: на срок реализации образовательной программы

**Паспорт фонда оценочных средств
для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации**

По дисциплине
Направление подготовки
Направленность (профиль)

Квалификация выпускника
Форма обучения
Год начала обучения
Изучается в 5 семестре

Деловые коммуникации
Государственное и муниципальное
управление
38.03.04 Региональное управление
бакалавр
очная
2021

Код оцениваемой компетенции (или её части)	Этап формирования компетенции (№ темы) (в соответствии с рабочей программой)	Средства и технологии и оценки	Вид контроля, аттестация	Тип контроля	Наименование оценочного средства	Количество заданий для каждого уровня, шт.	
						Базовый	Повышенный
УК-4 ПК-1	Темы 1-8	собеседование	текущий	устный	Вопросы для собеседования	23	23
	Темы 6,7	Защита презентационного проекта	текущий	Устный, с помощью технических средств	Темы презентационных проектов	6	7
	Темы 1-8	Контрольная работа	текущий	письменный/устный	Комплект заданий для контрольной работы	20	10
	Темы 1-8	Тестирование	текущий	письменный	Паспорт фонда тестовых заданий	7	3
	Темы 1-8	экзамен	промежуточный (экзамен)	устный	Вопросы к экзамену	60	30

Составитель: Е.А. Куликова

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования
«СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
Пятигорский институт (филиал) СКФУ

Вопросы для собеседования
по дисциплине **Деловые коммуникации**
Базовый уровень

Тема 1. Характеристики делового общения.

1. Формы общения.
2. Коммуникации в Государственное и муниципальное управление.
3. Менеджер как информационно-коммуникативный центр.
4. Понятие, сущность делового общения.
5. Правила делового разговора.

Тема 2. Управление деловым общением.

1. Формы управленческого общения.
2. Внешний коммуникационный поток.
3. Структура и средства общения.
4. Роль информации в Государственное и муниципальное управление.

Тема 3. Вербальная и невербальная коммуникация.

1. Жесты в коммуникациях.
2. Виды жестов.
3. Жесты, отражающие внутреннее состояние собеседника.

Тема 4. Коммуникативные стили в управлении.

1. Понятие, сущность коммуникативного стиля в управлении.
2. Информационное обеспечение процесса управления коммуникациями.
3. Стандартизированный уровень общения.

Тема 5. Коммуникативная компетентность специалиста.

1. Структура коммуникативной компетентности личности.
2. Коммуникативная культура специалиста.

Тема 6. Инструментарий подготовки деловой коммуникации.

1. Типы вопросов для эффективной деловой коммуникации.
2. Корректные и некорректные вопросы.

Тема 7. Конфликт в деловой коммуникации.

1. Конфликт как разновидность конфронтации.
2. Виды, структура и стадии протекания конфликтов.

Тема 8. Национальные особенности деловых коммуникаций.

1. Различия в организационной культуре, восприятии статуса и лидерства, манерах и обычаях.
2. Национальные стили деловых отношений.

Повышенный уровень

Тема 1. Характеристики делового общения.

1. Порядок представления и знакомств.
2. Личное и официальное знакомство.
3. Визитная карточка.
4. Формы речевого и невербального представления.
5. Оформление визитной карточки и представление.

Тема 2. Управление деловым общением.

1. Характеристики информации в Государственное и муниципальное управление.
2. Современные тенденции в служебном этикете за рубежом.
3. Этапы организации коммуникативного потока.
4. Модели коммуникационных сетей.

Тема 3. Вербальная и невербальная коммуникация.

1. Проксематика.
2. Голос в невербальных коммуникациях.
3. Интерпретация человеческого голоса.

Тема 4. Коммуникативные стили в управлении.

1. Манипулятивный уровень общения.
2. Игровой уровень общения.
3. Деловой уровень общения.

Тема 5. Коммуникативная компетентность специалиста.

1. Коммуникативный потенциал специалиста.
2. Коммуникативный резерв специалиста.

Тема 6. Инструментарий подготовки деловой коммуникации.

1. Способы корректной формулировки вопросов.
2. Аргументация в деловой коммуникации.

Тема 7. Конфликт в деловой коммуникации.

1. Слушание и мышление, техники фиксации информации.
2. Правила убеждения, обратная связь.

Тема 8. Национальные особенности деловых коммуникаций.

1. Специфика делового общения представителей разных типов культур.
2. Типология культур по Эдварду Т. Холлу.

1. Критерии оценивания компетенций

Оценка «отлично» выставляется студенту, если теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов; исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно излагает материал; свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний; использует в ответе дополнительный материал все предусмотренные программой задания выполнены, качество их выполнения оценено числом баллов, близким к максимальному; анализирует полученные результаты; проявляет самостоятельность при выполнении заданий.

Оценка «хорошо» выставляется студенту, если теоретическое содержание курса освоено полностью, необходимые практические компетенции в основном сформированы, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество их выполнения достаточно высокое. Студент твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос.

Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если теоретическое содержание курса освоено частично, но пробелы не носят существенного характера, большинство предусмотренных программой заданий выполнено, но в них имеются ошибки, при ответе на поставленный вопрос студент допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, наблюдаются нарушения логической последовательности в изложении программного материала.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если он не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы, необходимые практические компетенции не сформированы, большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий не выполнено, качество их выполнения оценено числом баллов, близким к минимальному.

2. Описание шкалы оценивания

Максимально возможный балл за весь текущий контроль в семестре устанавливается равным 55. Текущее контрольное мероприятие считается сданным, если студент получил за него не менее 60% от установленного для этого контроля максимального балла. Рейтинговый балл, выставляемый студенту за текущее контрольное мероприятие, сданное студентом в установленные графиком контрольных мероприятий сроки, определяется следующим образом:

Уровень выполнения контрольного задания	Рейтинговый балл (в % от максимального балла за контрольное задание)
Отличный	100
Хороший	80
Удовлетворительный	60
Неудовлетворительный	0

3. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

Процедура проведения данного оценочного мероприятия включает в себя беседу со студентом на практическом занятии на соответствующую тему.

Предлагаемые студенту задания позволяют проверить компетенции УК-4, ПК-1.

Для подготовки к данному оценочному мероприятию необходимо: до практического занятия - изучить лекционный материал, рекомендуемую в рабочей программе литературу, Интернет-источники. Примерное время, отводимое на подготовку – 2 часа на каждую тему.

Собеседование со студентом должно представлять собой связанный, логически последовательный обмен сообщениями на заданную тему, показывать его умение применять определения, правила в конкретных случаях. Основные требования к собеседованию: полнота и правильность ответа; степень осознанности, понимания изученного; языковое оформление ответа.

При проверке задания, оцениваются:

- знание теории вопроса;
- умение увязать теоретический материал с российскими реалиями;
- умение вести дискуссию по теме семинара;
- владение способностью к обобщению изученного материала.

При подготовке к ответу студенту предоставляется право пользования материалами учебно-методического комплекса.

Форма оценочного листа:

Темы	Критерии оценки				Итого
	Изложение	Усвоение	Аргументация	Наличие	

	материала	основной и знакомство с дополнительной литературой	собственной точки зрения	презентации	
Тема 1					
Тема 2					
Тема 3					
Тема 4					
Тема 5					
Тема 6					
Тема 7					
Тема 8					

Составитель: Е.А. Куликова

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования
«СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
Пятигорский институт (филиал) СКФУ

Темы презентационных проектов
по дисциплине **ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ**

Базовый уровень

Тема 6. Инструментарий подготовки деловой коммуникации.

3. Типы вопросов для эффективной деловой коммуникации.
4. Корректные и некорректные вопросы.

Тема 7. Конфликт в деловой коммуникации.

1. Конфликт как разновидность конфронтации.
2. Виды, структура и стадии протекания конфликтов.

Повышенный уровень

Тема 6. Инструментарий подготовки деловой коммуникации.

3. Способы корректной формулировки вопросов.
4. Аргументация в деловой коммуникации.

Тема 7. Конфликт в деловой коммуникации.

1. Слушание и мышление, техники фиксации информации.
2. Правила убеждения, обратная связь.

1. Критерии оценивания компетенций

Оценка «отлично» выставляется студенту, если: материал презентации излагается логично, последовательно и не требует дополнительных пояснений; защита проекта носит аргументированный и доказательный характер; студент полностью, аргументированно, логично и последовательно ответил на дополнительные вопросы.

Оценка «хорошо» выставляется студенту, если материал презентации излагается логично, последовательно, но требует дополнительных пояснений; не все выводы носят аргументированный и доказательный характер; студент полностью, но не всегда аргументированно, логично и последовательно ответил на дополнительные вопросы.

Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если материал презентации излагается с периодическим нарушением логики, последовательности, требует дополнительных пояснений; допускаются значительные нарушения в процессе аргументации выводов по теме проекта; студент не полностью, не аргументированно, не логично и не последовательно ответил на дополнительные вопросы.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если материал презентации излагается нелогично и непоследовательно; защита носит неаргументированный и бездоказательный характер; студент показал отсутствие способности отвечать на дополнительные вопросы.

2. Описание шкалы оценивания

Максимально возможный балл за весь текущий контроль в семестре устанавливается равным 55. Текущее контрольное мероприятие считается сданным, если студент получил за него не менее 60% от установленного для этого контроля максимального балла. Рейтинговый балл, выставляемый студенту за текущее контрольное мероприятие, сданное

студентом в установленные графиком контрольных мероприятий сроки, определяется следующим образом:

Уровень выполнения контрольного задания	Рейтинговый балл (в % от максимального балла за контрольное задание)
Отличный	100
Хороший	80
Удовлетворительный	60
Неудовлетворительный	0

3. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

Процедура проведения данного оценочного мероприятия включает в себя беседу со студентом на практическом занятии на соответствующую тему.

Предлагаемые студенту задания позволяют проверить компетенции УК-4, ПК-1.

Для подготовки к данному оценочному мероприятию необходимо до практического занятия – выбрать тему презентационного проекта; изучить лекционный материал, рекомендуемую в рабочей программе литературу, Интернет-источники; выявить существующую теоретическую или практическую проблему; найти способы ее решения; доказать их эффективность; основные результаты разместить на слайдах в программе Power Point; составить текст защиты. На практическом занятии – защитить выполненный презентационный проект: доложить основные результаты выполненного презентационного проекта; ответить на возникшие вопросы преподавателя и членов академической группы.

Критерии оценивания презентационного проекта приведены в таблице:

Область оценивания	Параметры для оценивания
Содержание	1. Подбор фактического материала в соответствии с выбранной темой.
	2. Глубина проникновения в тему (материал разбит на подтемы).
	3. Наличие иллюстративного материала, соответствующего текстовому содержанию.
	4. Грамотное изложение текстового материала (правильно подобранные лексические единицы; наличие ключевых слов и фраз вместо предложений).
	5. Постановка задания, вопроса для аудитории.
Структура	1. Информация на слайдах структурирована и представлена последовательно.
	2. Количество слайдов от 10 до 15.
	3. Титульный слайд оформлен в соответствии с образцом.
	4. Шрифт не менее 28 пт для основного текста и не менее 32 пт для заголовков.
	5. Наличие слайда с планом презентации и заключительного слайда с перечислением всех источников информации.
Оформление презентации	1. Использование спецэффектов:
	· Цвет
	· Анимация
	· Звуковое сопровождение
	2. Использование для вставки статических и динамических объектов
Проведение презентации	· Видеоролики
	· Иллюстрации
	3. Сохранение единого дизайнерского стиля
	1. правильно выстроенная речь выступающего (1. нет грамматических 2. лексических и 3. фонематических ошибок, затрудняющих понимание текста)
Эстетический	2. Соблюдение правил подачи презентации (1. приветствие, представление себя, темы 2. плана презентации 3. использование специальной лексики 4. завершение выступления)
	3. Четкость, ясность в изложении основного содержания презентации.
Эстетический	1. Оригинальность замысла.

эффект презентации	2. Общее впечатление от просмотра презентации.
-----------------------	--

Составитель: Е.А. Куликова

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования
«СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
Пятигорский институт (филиал) СКФУ

Комплект заданий для контрольной работы
по дисциплине **Деловые коммуникации**

№ темы	Наименование темы	Базовый уровень	Повышенный уровень
1	Тема 1. Характеристик и делового общения.	1. Особенности общения мужчин и женщин за столом. 2. Основные положения этикета поведения на официальном банкете.	1. Деловое общение при проведении презентации. 2. Сущность презентации.
2	Тема 2. Вербальная и невербальная коммуникация.	3. Нравственные, моральные и этикетные нормы делового общения. 4. Вербальная и невербальная коммуникация менеджеров и подчиненных.	3. Подготовка презентаций, основные этапы.
3	Тема 3. Коммуникативные стили в управлении.	5. Стили делового общения. 6. Служебный этикет и язык телодвижений.	4. Оформление визитной карточки и представление.
4	Тема 4. Коммуникативные стили в управлении.	7. Информирование и мотивирование при проведении презентации. 8. СМИ и проведение презентации.	5. Приветствие в разных странах мира.
5	Тема 5. Коммуникативная компетентность специалиста.	9. Методы управления поведением подчиненных и служебный этикет. 10. Разрешение конфликтов.	6. Приветствие в разных странах мира.
6	Тема 6. Инструментарий подготовки деловой коммуникации.	11. Роль служебного этикета в формировании корпоративной культуры и организационного поведения. 12. Беседа с посетителями и служебный этикет.	7. Личное и официальное знакомство.
7	Тема 7. Конфликт в деловой коммуникации	13. Лидерство и служебный этикет. 14. Карьера и служебный этикет. 15. Влияние стиля руководства на этикет внутри организации.	8. Формы речевого и невербального представления.
8	Тема 8. Национальные особенности деловых коммуникаций.	16. Этикет приглашения на официальные банкеты, обеды. 17. Этикет тамады.	9. Классификация презентаций.

1. Критерии оценивания компетенций

Оценка «отлично» выставляется студенту за полные ответы на все вопросы с включением в содержание ответа лекции преподавателя, материала учебников и дополнительной литературы.

Оценка «хорошо» выставляется студенту за полный ответ на вопросы в объеме лекции преподавателя или ответ с включением в содержание материала учебника, дополнительной литературы, но с незначительными неточностями.

Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту за ответ, в котором освещены в полном объеме один из двух вопросов или освещены все вопросы более чем наполовину, включая главное в содержании.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, за ответ, в котором освещен в полном объеме один из двух вопросов, или освещены менее половины требуемого материала или не описано главное в содержании вопросов, или нет ответов, или письменная работа не сдана.

2. Описание шкалы оценивания

Максимально возможный балл за весь текущий контроль в семестре устанавливается равным 55. Текущее контрольное мероприятие считается сданным, если студент получил за него не менее 60% от установленного для этого контроля максимального балла. Рейтинговый балл, выставляемый студенту за текущее контрольное мероприятие, сданное студентом в установленные графиком контрольных мероприятий сроки, определяется следующим образом:

Уровень выполнения контрольной работы	Рейтинговый балл (в % от максимального балла за контрольную работу)
Отличный	100
Хороший	80
Удовлетворительный	60
Неудовлетворительный	0

3. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

Процедура проведения данного оценочного мероприятия включает в себя самостоятельную подготовку контрольной работы и выступление с докладом на практическом занятии.

Предлагаемые студенту задания позволяют проверить компетенции: УК-4, ПК-1..

Изложенное понимание контрольной работы как целостного авторского текста определяет критерии его оценки: новизна текста; обоснованность выбора источника; степень раскрытия сущности вопроса; соблюдения требований к оформлению.

Принципиальные отличия заданий базового уровня от повышенного состоят в уровне сложности. Первые два задания носят теоретический характер, выполнение третьего задания подразумевает достаточно свободное владение теоретическим материалом.

Для подготовки к данному оценочному мероприятию необходимо ознакомиться с конспектом лекций, основной и дополнительной литературой и/или информационными источниками. Задания выполняются до начала экзаменационной сессии.

При подготовке к контрольной работе студенту предоставляется право пользования литературными и информационными источниками, калькулятором.

При проверке задания оцениваются:

- своевременное выполнение контрольной работы;
- последовательность выполнения контрольной работы;
- наличие выводов;
- обоснованность выводов.

4. Оценочные листы

№ п/п	ФИО студента	Новизна текста	Степень раскрытия сущности вопроса	Обоснованность выбора источников:	Соблюдение требований к оформлению	Итоговый балл

Составитель: Е.А. Куликова

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования
«СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
Пятигорский институт (филиал) СКФУ

Паспорт фонда тестовых заданий
по дисциплине Деловые коммуникации

№ п/п	Контролируемые темы дисциплины	Контролируемые компетенции или их части	Количество тестовых заданий, шт.			
			Базовый уровень	Повышенный уровень		
			тип теста	тип теста		
			зф	оф	ус	пп
1	1-8	УК-4, ПК-1	7	3	0	0

1. Вербальные коммуникации осуществляются с помощью:

- а) Определенного темпа речи.
- б) Информационных технологий.
- в) Устной речи.

2. Деловой стиль взаимодействия партнеров включает:

- а) Ослабление контроля за социально-статусными и этикетными нормами.
- б) Признание ценности и значимости поведенческих действий друг друга.
- в) Использование партнерами поддерживающих техник.

3. Персональная дистанция в процессе общения:

- а) 120-350см.
- б) 15-50см.
- в) 50-120см.

4. Информационно-силовое обеспечение манипулятора в манипулятивных технологиях делового общения складывается из совокупного взаимодействия:

- а) Когнитивно-рациональных сил адресата психологического воздействия.
- б) Личностно-психологических сил манипулятора.
- в) Привлеченных (заимствованных) сил, которые создаются другими личностями.

5. Адресат манипуляции в деловом общении — это:

- а) Партнер, который может стать жертвой манипуляции.
- б) Партнер, на которого направлено манипулятивное воздействие.
- в) Партнер, который использует манипулятивные приемы психологического воздействия.

6. Литературный язык не используется:

- а) В научной речи.
- б) В невербальном общении.
- в) В официально-деловой речи.

7. Деловое общение – это сложный многоплановый процесс развития контактов между людьми в...

- а) Служебной сфере.
- б) Сфере общения.

в) Процессе взаимодействия.

8. Главное требование культуры общения по телефону – это...

а) Краткость (лаконичность) изложения.

б) Длительность общения.

в) Четкость изложения.

9. Основные функции общения:

а) Информационная, регулятивная, аффективная.

б) Коммуникативная, перцептивная, интерактивная.

в) Регулятивная, аффективная, коммуникативная, перцептивная.

10 Из каких основных этапов состоит деловая беседа?

а) Начало беседы, передача информации, аргументирование, опровержение доводов собеседника, принятие решения.

б) Передача информации, аргументирование, принятие решения.

в) Начало беседы, аргументирование, принятие решения. Критерии оценивания компетенций.

1. Критерии оценивания компетенций

Оценка «отлично» выставляется студенту, если по результатам тестирования он набрал 90-100% правильных ответов, при этом отражается высокая сформированность компетенций УК-4, ПК-1.

Оценка «хорошо» выставляется студенту, если по результатам тестирования он набрал 70-89% правильных ответов, при этом отражается достаточная сформированность компетенций УК-4, ПК-1.

Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если по результатам тестирования он набрал 50-69% правильных ответов, при этом отражается низкая сформированность компетенций УК-4, ПК-1.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если по результатам тестирования он набрал 0-49% правильных ответов, при этом сформированность компетенций УК-4, ПК-1 не отражается.

2. Описание шкалы оценивания

Максимально возможный балл за весь текущий контроль устанавливается равным 55. Текущее контрольное мероприятие считается сданным, если студент получил за него не менее 60% от установленного для этого контроля максимального балла. Рейтинговый балл, выставляемый студенту за текущее контрольное мероприятие, сданное студентом в установленные графиком контрольных мероприятий сроки, определяется следующим образом:

Уровень выполнения контрольного задания	Рейтинговый балл (в % от максимального балла за контрольное задание)
Отличный	100
Хороший	80
Удовлетворительный	60
Неудовлетворительный	0

3. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

Предлагаемые студенту задания позволяют проверить сформированность компетенций: УК-4, ПК-1.

Для подготовки к данному оценочному мероприятию необходимо: изучить лекционный материал, рекомендуемую в рабочей программе литературу, Интернет-источники. Время, отводимое на выполнение теста, составляет 40 минут. Тестирование проводится на последнем практическом занятии.

При подготовке к ответу студент не имеет право пользоваться конспектом лекций, телефоном и прочими средствами.

При проверке задания оценивается соответствие ответа студента прилагающемуся ниже ключу правильных ответов.

Процедура проведения данного оценочного мероприятия включает в себя ответ на тестовые задания.

4. Оценочные листы

№ п/п	ФИО студента	№ вопроса теста										Итогов ый балл
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
Ключ к тесту												
№ вопроса		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
Правильный ответ		в	б	в	в	б	б	а	а	в	а	

Составитель: Е.А. Куликова

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования
«СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
Пятигорский институт (филиал) СКФУ

Вопросы к экзамену
по дисциплине ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ

Вопросы для проверки уровня обученности

Знать:

1. Специфика делового общения.
2. Коммуникативные барьеры в общении.
3. Перцептивный аспект деловой коммуникации.
4. Интерактивный аспект деловой коммуникации.
5. Речевые технологии делового общения.
6. Невербальные средства общения и их использование в бизнесе.
7. Сознательное и бессознательное в невербалике.
8. Виды делового общения в рекламном бизнесе и их характеристика.
9. Общие требования к деловой беседе и ее структура.
10. Методика подготовки и проведения деловых бесед.
11. Деловое совещание как один из видов делового общения.
12. Виды деловых совещаний в сфере рекламного бизнеса и их характеристика.
13. Основные этапы подготовки к деловым переговорам.
14. Структура переговоров и основные требования к руководителю в ходе их проведения.
15. Правила делового общения по телефону.
16. Профессиональные качества ведущего совещание и стили его руководства.
17. Общее и особенное в структуре брифинга и пресс-конференции.
13. Классификация деловой корреспонденции и общие требования к деловым письмам.
14. Причины возникновения конфликта в деловых коммуникациях.
15. Структура и динамика конфликта.
16. Типы конфликтной личности и пути разрешения конфликта с ней.
17. Стили поведения участников в конфликтной ситуации.
18. Содержание понятия «деловой протокол», его составляющие.
19. Организация подготовки переговоров принимающей стороной.
20. Правила ведения телефонных переговоров и их записи.
21. Стратегия и тактика проведения переговоров.
22. Требования к культуре деловой речи.
23. Нравственная основа делового этикета.
24. Деловая этика в рекламной деятельности.
25. Управленческая этика, корпоративная этика, корпоративные кодексы.
26. Основные требования к записи бесед (переговоров).
27. Порядок проведения деловых визитов и бесед.
28. Различие между позициями и интересами на переговорах. Метод совместного рассмотрения проблемы.
29. Классификация приемов. Виды деловых приемов.
30. Психологические аспекты делового общения.
31. Этические нормы при вручении подарков.
32. Организационное и протокольное обеспечение переговоров.

- 33.Порядок рассылки приглашений и ответа на них.
- 34.Подготовка и планирование переговоров.
- 35.Сферы и порядок использования в деловом общении визитных карточек.
- 36.Некоторые тактические приемы ведения переговоров.
- 37.Основы деловой этики в современном бизнесе. Хартия бизнеса России.

Уметь:

- 38.Особенности российской деловой культуры – в прошлом и настоящем.
39. Национальные стили ведения переговоров.
40. Кросс-культурный анализ обычаев делового общения.
- 41.Роль этики в деловом взаимодействии в рекламном бизнесе.
- 42.Исторические предпосылки становления этики делового общения.
- 43.«Золотое правило этики» и характер делового общения.
- 44.Общие этические принципы и нормы делового общения.
- 45.Роль этикета и культуры поведения в бизнесе.
- 46.Служебный этикет как унифицированная форма общения.
- 47.Визитная карточка – краткий информатор о деловом партнере.
- 48.Правила речевого общения в бизнесе.
- 49.Культура и техника речи в презентации делового партнера.
50. Манера общения и имидж делового человека.
51. Комплименты в деловой коммуникации. Искусство говорить и принимать.
52. Понятие «деловая коммуникация», «коммуникативный процесс», «интеракция» и «перцепция».
53. Виды делового общения: основные характеристики и специфика.
54. Функции делового общения.
55. Стили речи и их характеристика.
56. Телефонные коммуникации.
57. Деловая коммуникация в компьютерных сетях: общая характеристика.
58. Специфика деловой коммуникации в сетевых сообществах.
59. Особенности деловой коммуникации в сетях мобильной связи.
- 60.Виды деловых приемов.

Владеть:

61. Психологические аспекты делового общения.
62. Этические нормы при вручении подарков.
63. Организационное и протокольное обеспечение переговоров.
64. Порядок рассылки приглашений и ответа на них.
65. Подготовка и планирование переговоров.
66. Сферы и порядок использования в деловом общении визитных карточек.
67. Некоторые тактические приемы ведения переговоров.
68. Основы деловой этики на современной государственной гражданской службе.
69. Роль этикета и культуры поведения на государственной гражданской службе.
70. Служебный этикет как унифицированная форма общения.
71. Визитная карточка – краткий информатор о деловом партнере.
72. Правила речевого общения на государственной гражданской службе.
73. Понятия «деловая дискуссия», «полемика», «дебаты». Основные принципы проведения деловой дискуссии. Роль ведущего в дискуссии.
74. Этапы деловой дискуссии. Типы и разновидности вопросов дискуссии.
- 75.Самопрезентация в деловых контактах.
- 76.Формирование аттракции в деловых отношениях.
- 77.Интерактивный аспект делового общения.
- 78.Стратегии устных деловых взаимодействий.

- 79.Цели и факторы эффективного слушания в устных формах взаимодействий.
- 80.Подготовка к публичным выступлениям.
- 81.Убеждение и убеждаемость в системе делового общения.
- 82.Спор и полемика как формы деловой коммуникации.
- 83.Реклама как коммуникативный процесс.
- 84.Деловая беседа, ее разновидности.
- 85.Презентация как форма деловой коммуникации.
- 86.Пресс-конференция, ее организация и проведение.
- 87.Деловые приемы, их коммуникативный смысл.
- 88.Стратегии письменных деловых коммуникаций.
- 89.Конфликты в деловых отношениях, их причины.
- 90.Межкультурные особенности деловых контактов.

1. Критерии оценивания компетенций

Оценка «отлично» выставляется студенту, если теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов; исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно излагает материал; свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний; использует в ответе дополнительный материал все предусмотренные программой задания выполнены, качество их выполнения оценено числом баллов, близким к максимальному; анализирует полученные результаты; проявляет самостоятельность при выполнении заданий.

Оценка «хорошо» выставляется студенту, если теоретическое содержание курса освоено полностью, необходимые практические компетенции в основном сформированы, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество их выполнения достаточно высокое. Студент твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос.

Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если теоретическое содержание курса освоено частично, но пробелы не носят существенного характера, большинство предусмотренных программой заданий выполнено, но в них имеются ошибки, при ответе на поставленный вопрос студент допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, наблюдаются нарушения логической последовательности в изложении программного материала.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если он не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы, необходимые практические компетенции не сформированы, большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий не выполнено, качество их выполнения оценено числом баллов, близким к минимальному.

2. Описание шкалы оценивания

Промежуточная аттестация в форме **экзамена** предусматривает проведение обязательной экзаменационной процедуры и оценивается 40 баллами из 100. Минимальное количество баллов, необходимое для допуска к экзамену, составляет 33 балла. Положительный ответ студента на экзамене оценивается рейтинговыми баллами в диапазоне от **20** до **40** ($20 \leq S_{\text{экз}} \leq 40$), оценка **меньше 20** баллов считается неудовлетворительной.

Шкала соответствия рейтингового балла экзамена 5-балльной системе

Рейтинговый балл по дисциплине	Оценка по 5-балльной системе
35 – 40	Отлично
28 – 34	Хорошо
20 – 27	Удовлетворительно

3. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования

компетенций

Процедура проведения **экзамена** осуществляется в соответствии с Положением о проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по образовательным программам высшего образования в СКФУ.

В экзаменационный билет включаются три вопроса: по одному вопросу из категорий «знать, уметь, владеть».

Для подготовки по билету отводится 30 минут.

Предлагаемые студенту задания позволяют проверить компетенции: УК-4, ПК-1.

.

.

Составитель: Е.А. Куликова