

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Наумова Наталия Александровна
Должность: Ректор
Дата подписания: 24.10.2024 14:21:41
Уникальный программный ключ:
6b5279da4e034bff679172803da5b785597c63e1

МИНИСТЕРСТВО ПРОСВЕЩЕНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ПРОСВЕЩЕНИЯ»
(ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ПРОСВЕЩЕНИЯ)

Экономический факультет
Кафедра проектного и функционального менеджмента

УТВЕРЖДЕН
на заседании кафедры
Протокол от «15» июня 2023 г. № 13
Зав. кафедрой _____
Т.И. Власова /

**ФОНД
ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**

По учебной дисциплине

Деловые и межкультурные коммуникации в сфере образования

Направление подготовки
44.04.01 Педагогическое образование

Программа подготовки:
Менеджмент образовательных систем

Квалификация
Магистр

Форма обучения
Очная

Мытищи
2023

Содержание

1. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕЙ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ДИСЦИПЛИНЕ 3

1.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы 3

1.2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания **Ошибка! Закладка не определена.**

1.3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы. **Ошибка! Закладка не определена.**

1.4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций **Ошибка! Закладка не определена.**

1. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕЙ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

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

Код и наименование компетенции	Этапы формирования
УК-4. Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия	1. Работа на учебных занятиях 2. Самостоятельная работа
УК-5. Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия	1. Работа на учебных занятиях 2. Самостоятельная работа
УК-6. Способен определять и реализовывать приоритеты собственной деятельности и способы ее совершенствования на основе самооценки	1. Работа на учебных занятиях 2. Самостоятельная работа
ОПК-3. Способен проектировать организацию совместной и индивидуальной учебной и воспитательной деятельности обучающихся, в том числе с особыми образовательными потребностями	1. Работа на учебных занятиях 2. Самостоятельная работа
ОПК-4. Способен создавать и реализовывать условия и принципы духовно-нравственного воспитания обучающихся на основе базовых национальных ценностей	1. Работа на учебных занятиях 2. Самостоятельная работа

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

Оцениваемые компетенции	Уровень сформированности	Этап формирования	Описание показателей	Критерии оценивания	Шкала оценивания
УК-4	Пороговый	1. Работа на учебных занятиях	Знать: коммуникативно приемлемые стили делового общения, вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнерами Уметь: использовать информационно-коммуникационные технологии при поиске необходимой информации в процессе решения различных коммуникативных задач на государственном и иностранном (-ых) языках	Опрос Доклад Тест	Шкала оценивания опроса Шкала оценивания доклада Шкала оценивания теста
	Продвинутый	2. Самостоятельная работа	Знать: коммуникативно приемлемые стили делового общения, вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнерами Уметь: использовать информационно-коммуникационные технологии при поиске необходимой информации в процессе решения различных коммуникативных задач на государственном и иностранном (-ых) языках Владеть: навыками вести деловую переписку, учитывая особенности	Опрос Доклад Тест	Шкала оценивания опроса Шкала оценивания доклада Шкала оценивания теста

			стилистики официальных и неофициальных писем, социокультурные различия в формате корреспонденции на государственном и иностранном (-ых) языках; навыками коммуникативно и культурно приемлемо вести устные деловые разговоры в процессе профессионального взаимодействия		
УК-5	Пороговый	1.Работа на учебных занятиях	Знать: необходимую для саморазвития и взаимодействия с другими информацию о культурных особенностях и традициях различных сообществ Уметь: демонстрировать уважительное отношение к историческому наследию и социокультурным традициям различных народов, основываясь на знании этапов исторического развития общества и культурных традиций мира, в зависимости от среды взаимодействия и задач образования	Опрос Доклад	Шкала оценивания опроса Шкала оценивания доклада Шкала оценивания теста
	Продвинутый	2.Самостоятельная работа	Знать: необходимую для саморазвития и взаимодействия с другими информацию о культурных особенностях и традициях различных сообществ Уметь: демонстрировать уважительное отношение к	Опрос Доклад Тест	Шкала оценивания опроса Шкала оценивания доклада Шкала оценивания теста

			историческому наследию и социокультурным традициям различных народов, основываясь на знании этапов исторического развития общества и культурных традиций мира, в зависимости от среды взаимодействия и задач образования Владеть: навыками толерантно и конструктивно взаимодействовать с людьми с учетом их социокультурных особенностей в целях успешного выполнения профессиональных задач и усиления социальной интеграции		
УК-6	Пороговый	1.Работа на учебных занятиях	Знать: рефлексивные методы в процессе оценки разнообразных ресурсов, используемых для решения задач самоорганизации и саморазвития и приоритеты собственной деятельности, выстраивает планы их достижения Уметь: формулировать цели собственной деятельности, определяет пути их достижения с учетом ресурсов, условий, средств, временной перспективы развития деятельности и планируемых результатов, а также критически оценивать эффективность использования времени и других ресурсов	Опрос Доклад Тест	Шкала оценивания опроса Шкала оценивания доклада Шкала оценивания теста

	Продвинутый	2.Самостоятельная работа	Знать: рефлексивные методы в процессе оценки разнообразных ресурсов, используемых для решения задач самоорганизации и саморазвития и приоритеты собственной деятельности, выстраивает планы их достижения Уметь: формулировать цели собственной деятельности, определяет пути их достижения с учетом ресурсов, условий, средств, временной перспективы развития деятельности и планируемых результатов, а также критически оценивать эффективность использования времени и других ресурсов для совершенствования своей деятельности Владеть: навыками использования предоставляемых возможностей для приобретения новых знаний и умений с целью совершенствования своей деятельности	Опрос Доклад Тест	Шкала оценивания опроса Шкала оценивания доклада Шкала оценивания теста
ОПК-3	Пороговый	1.Работа на учебных занятиях	Знать: основы применения образовательных, необходимых для адресной работы с различными категориями обучающихся, в том числе с особыми образовательными потребностями; основные приемы и типологию технологий	Опрос Доклад Тест	Шкала оценивания опроса Шкала оценивания доклада Шкала оценивания теста

			индивидуализации обучения Уметь: взаимодействовать с другими слушателями в процессе реализации образовательного процесса		
	Продвинутый	2.Самостоятельная работа	Знать: основы применения образовательных, необходимых для адресной работы с различными категориями обучающихся, в том числе с особыми образовательными потребностями; основные приемы и типологию технологий индивидуализации обучения Уметь: взаимодействовать с другими слушателями в процессе реализации образовательного процесса Владеть: навыками использования предоставляемых возможностей для приобретения новых знаний и умений с целью совершенствования своей деятельности	Опрос Доклад Тест	Шкала оценивания опроса Шкала оценивания доклада Шкала оценивания теста
ОПК-4	Пороговый	1.Работа на учебных занятиях	Знать: основные документы, регламентирующие содержание базовых национальных ценностей Уметь: использовать документы, регламентирующие содержание базовых национальных ценностей	Опрос Доклад Тест	Шкала оценивания опроса Шкала оценивания доклада Шкала оценивания теста

	Продвинутый	2.Самостоятельная работа	Знать: основные документы, регламентирующие содержание базовых национальных ценностей Уметь: использовать документы, регламентирующие содержание базовых национальных ценностей Владеть: навыками работы с документами	Опрос Доклад Тест	Шкала оценивания опроса Шкала оценивания доклада Шкала оценивания теста
--	-------------	--------------------------	---	-------------------------	---

Шкала оценивания опроса

Критерии оценивания	Интервал оценивания
1. Самостоятельно и аргументировано делать анализ, обобщать, выводы	0-2
2. Самостоятельно, уверенно и безошибочно применяет полученные знания в решении проблем на творческом уровне	0-2
3. Умеет составить полный и правильный ответ на основе изученного материала; выделять главные положения, самостоятельно подтверждать ответ конкретными примерами, фактами	0-3
4. Понимание сущности рассматриваемых понятий, явлений и закономерностей, теорий, взаимосвязей	0-3

Максимальное количество за один устный опрос 10 баллов. Предусмотрено 3 опроса в семестр. Максимальное количество за два устных опроса 30 баллов

Шкала оценивания теста

Критерии оценивания	Интервал оценивания
80-100% правильных ответов	5
70-75 % правильных ответов	4
50-65 % правильных ответов	2-3
менее 50 % правильных ответов	0-1

Максимальное количество за тесты 20 баллов (4 теста по 5 баллов).

Шкала оценивания доклада

Критерии оценивания	Интервал оценивания
Степень раскрытия темы	0-4
Личный вклад автора	0-5
Структурированность материала в презентации	0-4
Оформление слайдов	0-4
Объем и качество используемых источников	0-4
Грамотность речи	0-4
Защита доклада	0-5

Максимальное количество баллов за доклад: 30

1.3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы

Примерная тематика докладов:

1. Формы и виды деловой коммуникации образовательных организаций.
2. Проведение деловой беседы: подготовка, планирование и структура.
3. Современная деловая риторика и ее законы.
4. Значение невербальных средств общения в речевой деятельности человека.
5. Культурные вариации в невербальных коммуникациях. Их значение в деловом общении.
6. Невербальное общение и его действенность.
7. Основные речевые звуковые знаки в межличностных коммуникациях.
8. Значение жестов и мимики в бизнес-процессе.
9. Особенности формирования имиджа делового человека в процессе деловых коммуникаций.
10. Роль личности в процессе установления делового общения.
11. Конфликт и его причины.
12. Управление конфликтной ситуацией.
13. Техника построения долгосрочных отношений с клиентами и

партнерами.

14.Формирование позитивного нетворкинга.

15.Методы и приемы ведения деловых переговоров в международной среде.

16.Этика поведения в деловой межкультурной коммуникации.

17.Проблемы межкультурной коммуникации в сфере деловых взаимоотношений.

18.Стили общения в различных национальных культурах.

Примерный перечень вопросов для опроса

1. Роль деловой коммуникации в управлении организацией в сфере образования
2. Сущность деловой коммуникации
3. Основные задачи и принципы деловой коммуникации
4. Характеристики деловой коммуникации образовательных организаций
5. Формы деловой коммуникации организаций сферы образования
6. Информационные технологии коммуникационного воздействия
7. Логико-диалогические технологии коммуникационного воздействия
8. Манипулятивные технологии коммуникационного воздействия
9. Суггестивные технологии коммуникационного воздействия
- 10.Коммуникативные барьеры в деловой коммуникации и пути их преодоления
- 11.Слушание в деловой коммуникации
- 12.Технология активного слушания в деловой коммуникации
- 13.Вопросы в деловой коммуникации
- 14.Ответы на вопросы в деловой коммуникации
- 15.Невербальные средства в деловой коммуникации
- 16.Репрезентативная система в деловой коммуникации
- 17.Деловое совещание. Когда созывать совещание.
- 18.Виды совещаний и их характеристика.
- 19.Этапы совещания.
- 20.Модерация совещания.
- 21.Критерии эффективности совещания. Ошибки совещания.
- 22.Деловой разговор

- 25.Деловые переговоры
- 28.Публичная речь
- 29.Презентация
- 30.Самопрезентация
- 31.Критерии оценки эффективности деловой коммуникации
- 32.Факторы повышения эффективности деловой коммуникации
- 33. Принципы конструктивных деловых коммуникаций

Примерные варианты тестовых заданий

Вариант 1.

1 вариант

1. Деловое общение - это сложный многоплановый процесс развития контактов между людьми в:

- а) служебной сфере
- б) сфере услуг
- в) процессе взаимодействия
- г) межличностном взаимодействии

2. По средствам общения выделяют основные формы общения:

- а) деятельностное
- б) непосредственное
- с) интерактивное
- г) опосредованное (косвенное)

3. Специфической особенностью делового общения является:

- а) неограниченность во времени
- б) регламентированность
- с) отсутствие норм и правил
- г) разговор по душам

4. Деловой этикет включает в себя группы правил:

- а) нормы или взаимодействие равных по статусу
- б) определенный контакт руководителя и подчиненного
- в) требования руководителя к высшему управленческому звену
- г) приказы подчиненного для руководителя

5. По силе влияния на выражение лица приходится ...% информации:

- а) 15%
- б) 25%
- в) 55%
- г) 75%

6. По содержанию общение может быть:

- а) материальное
- б) когнитивное
- в) мотивационное
- г) все ответы верны

7. Персональное расстояние по нормам приближения человека к

партнеру при общении, свойственным средневропейской культуре, составляет:

- а) 0-60 см
- б) 60-120 см
- в) 120-300 см
- г) от 300см и далее

8. Основные человеческие эмоции, которые отражаются на лице:

- а) отвращение
- б) радость
- в) печаль
- г) удивление

9. Основные типы невербальной коммуникации:

- а) речь
- б) движения частей тела
- в) время
- г) все ответы верны

10. К монологическим видам делового общения относятся:

- а) доклад (на заседании, собрании)
- б) докладная
- в) публичное выступление
- г) презентация (реклама)

11. Переговоры - обсуждение с целью:

- а) обмена информацией
- б) заключение соглашения по какому-либо вопросу
- в) выяснение отношений
- г) навязывания своих условий сделки:

12. Психологические доводы при выступлении включают:

- а) Экономические интересы
- б) Экономические интересы
- в) Развлечения
- г) нет верного ответа

13. «Парафраз» - это:

- а) молчание (видимое отсутствие реакции)
- б) передача содержания высказывания партнера другими словами
- в) повторение последнего слова собеседника
- г) повторение последней фразы собеседника с изменением порядка слов

14. К монологическим видам делового общения относятся:

- а) приветственная речь
- б) публичное выступление
- в) доклад (на заседании, собрании).
- г) презентация (реклама)

15. Наиболее распространенной формой группового обсуждения деловых (служебных) вопросов являются:

- а) переговоры
- б) совещания и собрания

- в) тренинги
- г) деловые игры

16. Деловые беседы и переговоры осуществляются в форме:

- а) невербальной
- б) вербальной
- в) рефлексивной
- г) нерефлексивной

17. Укажите неверное утверждение:

- а) если человек во время общения чаще смотрит на слушателей, чем те на него, общение оценивается менее положительно
- б) собеседники с очень высоким статусом смотрят друг на друга довольно редко
- в) люди, стремящиеся к сотрудничеству, смотрят друг на друга дольше
- г) верны все утверждения

18. Технология воздействия убеждающей модели общения предполагает:

- а) манипулирование голосом
- б) комплименты
- в) учет контр аргументации и критической позиции собеседника
- г) нет верного ответа

19. Главная характеристика сообщения - это его...:

- а) общественная значимость
- б) доступность
- в) избыточность
- г) новизна

20. Конфликты могут быть порождены следующими двумя группами факторов:

- а) экономическими и организационными факторами
- б) организационными и эмоциональными факторами
- в) экономическими и эмоциональными факторами
- г) нет верного ответа

2 вариант

1. Деловой разговор - это:

- а) обсуждение с целью заключения соглашения по какому - либо вопросу.
- б) продолжительный обмен сведениями, точками зрения, часто сопровождающийся принятием решений, диалог имеет тематическую направленность
- в) кратковременный контакт, преимущественно на одну тему
- г) разговор с журналистом, предназначенный для печати, радио, телевидения

2. По средствам общения выделяют основные формы общения:

- а) когнитивное
- б) непосредственное
- с) деятельностное
- г) опосредованное (косвенное)

3. Невербальное послание, лежащее в основе невербальной коммуникации, составляет% от всей межличностной коммуникации:

- а) 10-20 %
- б) 20-40 %
- с) 40-60 %
- г) 60-80%

4. Презентационные средства коммуникации это...:

- а) плакаты
- б) голос
- в) шрифт
- г) компьютер

5. Установка контакта (знакомства) в деловом общении предполагает:

- а) соблюдение нейтралитета
- б) нарушение правил этикета
- в) понимание другого человека
- г) представление себя другому человеку

6. По содержанию общение может быть:

- а) деятельностное
- б) мотивационное
- в) когнитивное
- г) все ответы верны

7. По способу обмена информацией различают деловое общение:

- а) печатное
- б) устное деловое общение
- в) письменное
- г) приказное

8. К основным типам невербальной коммуникации не относятся:

- а) время
- б) движения частей тела
- в) пространство
- г) нет верного ответа

9. Устные виды делового общения разделяются на:

- а) монологические и диалогические
- б) групповые и личностные
- в) письменные и устные
- г) печатные и письменные

10. К компонентам речевой коммуникации относятся:

- а) говорение
- б) слушание
- в) публичное выступление
- г) чтение

11. Логические доводы при выступлении (способы доказывания) включают:

- а) дедукцию (умозаключение из общего положения, связанное с ним суждения и заключение).
- б) умозаключение о причинной зависимости
- в) навязывания своего взгляда
- г) нет верного ответа

12. Важным элементом деловой беседы является умение:

- а) говорить
- б) молчать
- в) слушать
- г) критиковать

13. Социальное расстояние по нормам приближения человека к партнеру при общении, свойственным средневропейской культуре, составляет:

- а) 0-60 см
- б) 60-120 см
- в) 120-300 см
- г) от 300см и далее

14. Выделяют следующие виды слушания:

- а) активное
- б) пассивное
- в) деловое
- г) эмпатическое

15. Письменные виды делового общения включают:

- а) деловое письмо
- б) приказ
- в) инструкция
- г) все ответы верны

16. Этапы работы над текстом включают:

- а) подготовительный этап
- б) написание текста
- в) редактирование
- г) оформление

17. Технология воздействия убеждающей модели общения не включает:

- а) учет контр аргументации и критической позиции собеседника
- б) опора на эмоциональный настрой
- в) комплименты
- г) все ответы верны

18. Наиболее распространенной формой группового обсуждения деловых (служебных) вопросов являются:

- а) кейсы
- б) переговоры
- в) призывающая речь
- г) совещания и собрания

19. Если конфликт порожден эмоциональными факторами, то:

- а) он слабо поддается устранению
- б) его относительно легко разрешить

- в) он неизбежно превращается в антагонистическое противоречие
- г) его последствия неизбежно негативно скажутся на функционировании группы

20. Позитивный характер конфликта внутри группы проявляется в том, что он может привести к следующим благоприятным последствиям

- а) конфликт может повысить мотивацию на достижение целей
- б) может спровоцировать негативное обострение отношений, в случае неразрешимости противоречий в будущем
- в) конфликт может привести к лучшему пониманию отношений и позиций в группе
- г) конфликт может играть созидательную роль в деле поиска новых путей функционирования группы

Тесты с множественными вариантами ответов по темам 6-8.

1. Важнейшими характеристиками обратной связи являются:

- а) направленность на помощь работнику
- б) понятность
- в) своевременность
- г) полезность
- д) достоверность
- е) все вышеперечисленные

2. Критериями классификации коммуникаций в организации выступают:

- а) каналы общения;
- б) мотивы коммуникации
- в) средства коммуникации
- г) реальность осуществления коммуникаций
- д) пространственное расположение каналов
- е) тип коммуникационной сети

3. Кинесическими средствами невербального общения выступают:

- а) устная речь
- б) мимика
- в) рукопожатие
- г) поза
- д) покашливание

4. Прагматическая функция общения отражает:

- а) потребностно-мотивационные причины и реализуется при взаимодействии людей в процессе совместной деятельности
- б) способность общения оказывать воздействие на партнеров, развивая и совершенствуя их во всех отношениях
- в) передачу друг другу необходимых сведений, настраивание на реализацию общих целей, намерений, задач
- г) все ответы верны

5. Какой перевод на русский язык получил термин «документ»:

- а) протокол
- б) письменное свидетельство

- в) обучение
- г) сообщение

6. Для каких целей применяется организационно-распорядительная документация:

- а) для оформления распорядительной и исполнительной деятельности аппарата хозяйствующего субъекта
- б) для организации архивного хранения
- в) для формирования первичной документации

7. Унификация документов заключается:

- а) в установлении единообразия состава и форм управленческих документов, фиксирующих осуществление однотипных управленческих функций
- б) в сокращении количества применяемых форм документов, необходимых и достаточных для реализации функций, и задач организации
- в) в закреплении совокупности реквизитов документа, отражающих его форму
- г) все ответы верны

8. Кем определяется состав и объем сведений, составляющих коммерческую тайну организации:

- а) руководителем организации
- б) заместителем руководителя по безопасности
- в) заместителем руководителя по кадрам
- г) все вышеперечисленные лица

9. Назовите документ, которым вводится в действие в календарном году сведения, составляющие коммерческую тайну организации:

- а) акт
- б) протокол
- в) приказ
- г) распоряжение

10. На какие нюансы необходимо обратить внимание при представлении делового партнера:

- а) на пол
- б) на занимаемую должность
- в) на уровень оплаты труда
- г) на внешний вид

11. На пути эффективных коммуникаций встречаются следующие барьеры:

- а) экономические
- б) физические
- в) временные
- г) юридические
- д) культурные

12. Межличностная сторона общения представляет собой:

- а) взаимодействие человека с непосредственным окружением
- б) обмен между людьми различными представлениями, идеями, интересами, настроениями, чувствами, установками
- в) функционирование эмоций и чувств, настроения в личных контактах

партнеров

г) все ответы верны

13. Коммуникационный компонент общения представляет собой:

а) обмен информацией между общающимися индивидами

б) систему мотивов и целей общения

в) обмен знаниями, идеями, влияниями, взаимными побуждениями, действиями

г) все ответы верны

14. Манипулятивное общение является формой:

а) межличностного взаимодействия

б) когнитивного взаимодействия

в) эмотивного взаимодействия

15. Просодическими средствами невербального общения выступают:

а) интонация

б) жесты

в) плач

г) дистанция между общающимися

д) громкость голоса

16. Проксемическими характеристиками невербального общения являются:

а) угол общения партнеров

б) телефон

в) мимика

г) дистанция между общающимися

д) похлопывание по спине

17. Какой из перечисленных ниже видов коммуникаций называется «виноградной лозой»:

а) формальные коммуникации

б) неформальные коммуникации

в) вертикальные коммуникации

г) диагональные коммуникации

д) коммуникации, осуществляемые с помощью технических средств и информационных технологий

20. В каких случаях при оформлении реквизита «Адрес» не указывается адрес:

а) при адресовании документа физическому лицу

б) при направлении документа в правительственные учреждения и постоянным корреспондентам

в) при адресовании документа руководителю структурных подразделений хозяйствующих субъектов

21. В каких случаях реквизит «Отметка о контроле» ставится на документе:

а) если документ является входящим

б) если документ относится к секретным

в) если исполнение документа поставлено на контроль

22. Электронный документ должен соответствовать следующим требованиям:

- а) создаваться, обрабатываться, храниться, передаваться и приниматься с помощью программных и технических средств
- б) содержать реквизиты, формируемые на основании приказа руководителя отдела Доу хозяйствующего субъекта
- в) быть воспроизведенными в форме, принятой хозяйствующим субъектом

23. Преимуществом использования электронных документов является:

- а) более оперативная по сравнению с бумажными документами компьютерная обработка электронных документов
- б) замедление и усложнение сбора, обработки, систематизации и поиска любой информации
- в) снижение эффективности технологии работы с документами на каждом участке

24. Под договорно-правовыми отношениями следует понимать:

- а) отношения, возникающие между сторонами на основании закона
- б) отношения, возникающие между сторонами на основании заключенного договора
- в) отношения между продавцами и покупателями

25. Какое название имеет документ, выражающий предложение заключить договор и содержащий существенные условия договора:

- а) акцепт
- б) оферта
- в) дополнительное соглашение

26. Какой нормативный акт регулирует договорно-правовые отношения:

- а) конституция РФ
- б) гражданский кодекс
- в) указы президента РФ, постановления правительства РФ

27. Укажите название документа, раскрывающего информацию о нарушении контрактных обязательств и требований о возмещении убытков сторон, нарушивших эти обязательства:

- а) заявление
- б) объяснительная записка
- в) претензия

28. Целью презентации является:

- а) предоставление информации о товаре (услуге)
- б) убеждение людей для выполнения каких-либо действий
- в) установление контактов

29. Проведение презентаций может сопровождаться:

- а) розыгрышем призов
- б) праздничным концертом
- в) пресс-конференцией

1. Цели и задачи изучения курса. Основные понятия и содержание дисциплины, требования, предъявляемые к результатам обучения.
2. Техники активного слушания в деловой коммуникации. Правила эффективного слушания.
3. Деловые коммуникации и их роль в реализации управленческих функций в сфере образования в условиях глобализации мира. Этические аспекты в профессиональные взаимоотношения и коммуникациях.
4. Техника и тактика убеждения, аргументация и контраргументация.
5. Характеристика и содержание общения. Структура и основные социально-психологические особенности процесса общения.
6. Основные техники управления эмоциональной атмосферой.
7. Типология общения. Цели и функции общения. Интимно-личностное, деловое, социально-ролевое общение.
8. Как подготовить устное выступление? Использование презентации при выступлении.
9. Перцептивная сторона общения, особенности и феномены восприятия и их роль в процессе общения.
10. Основные технологии преодоления барьеров в деловой коммуникации.
11. Интерактивная и коммуникативная сторона общения.
12. Основные типы невербальной коммуникации. Взгляд и мимика в деловом общении.
13. Особенности делового общения и деловой коммуникации
14. Кинестетические особенности невербального общения (жест, мимика, поза).
15. Коммуникативная компетентность и её структура, особенности коммуникативной компетентности менеджера
16. Речь и личность, элементы восприятия человека по речевому поведению; индикаторы восприятия психологических составляющих (голос, пространство, время).
17. Особенности и ограничения деловой коммуникации. Сущность и классификация информационных данных, средств и каналов коммуникации.
18. Структура деловой беседы. Вопросы собеседников и их психологическая сущность. Техники использования вопросов в деловой коммуникации.
19. Вербальные средства передачи информации и их роль в деловой коммуникации. Стили письма и речи
20. Понятие «личность». Значение личностного фактора в практике делового общения. Типы социального характера по Э. Шострему.
21. Формы делового общения Деловое совещание: цели проведения, подготовка делового совещания.
22. Влияние типа личности на процессы делового общения. Теория К. Юнга о типах личности и темпераментах.
23. Невербальные средства передачи информации и их роль в деловой

- коммуникации.
24. Оценка поведения личности в деловом общении. Характеристика имиджа делового человека. Типология С. Деллингер.
 25. Коммуникативные барьеры, их преодоление.
 26. Документационное обеспечение делового общения: документирование управленческой деятельности.
 27. Личность в практике делового общения. Типы личности и деловое общение.
 28. Документационное обеспечение делового общения: общие правила оформления документов.
 29. Деловое общение как восприятие людьми друг друга. Законы и эффекты межличностного восприятия.
 30. Механизмы взаимопонимания в общении (идентификация, эмпатия, рефлексия). Техники управления эмоциональной атмосферой делового общения.
 31. Техники и правила эффективного нетворкинга
 32. Коммуникационные процессы в организации, их роль, формы и взаимосвязь с другими процессами в организации.
 33. Деловая коммуникация в компьютерных сетях: общая характеристика.
 34. Деловое общение. Его виды и формы, используемые в организации. Деловая беседа.
 35. Электронная коммерция и деловая коммуникация.
 36. Искусство публичного выступления.
 37. Специфика деловой коммуникации в сетевых сообществах.
 38. Формы делового общения. Деловые переговоры: определение целей деловых переговоров.
 39. Особенности деловой коммуникации в сетях мобильной связи.
 40. Стратегии и стили проведения деловых переговоров
 41. Деловая коммуникация в блогах.
 42. Организация деловых переговоров. Характеристика переговорного процесса, этапы и основные стратегии.
 43. Сущность межкультурных различий в деловой коммуникации. Межкультурная дифференциация: когнитивные константы и культурологические модели.
 44. Техники и технологии деловых переговоров.
 45. Сущность межкультурных различий в деловой коммуникации. Взаимосвязь национальной ментальности и некоторых аспектов деловой культуры.
 46. Сущность и характеристика понятия «личность». Типы личности по Эверетту Шострему
 47. Невербальная семиотика и ее значение в деловой и межкультурной коммуникации.
 48. Характер личности и акцентуации характера. (по К. Леонгарду)
 49. Некоторые аспекты гастрономического этикета и этикета дарения в разных культурах

50. Некоторые аспекты гастрономического этикета и этикета дарения в разных культурах.

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

Основными формами текущего контроля являются опрос на практических занятиях, выполнение тестов, доклад.

Подготовка к опросу проводится в ходе самостоятельной работы и включает в себя: повторение пройденного материала по вопросам предстоящего устного опроса. Помимо основного материала магистрант должен изучить дополнительную рекомендованную литературу и информацию по теме, в том числе с использованием Интернет-ресурсов. Ответ должен представлять собой развёрнутое, связанное, логически выстроенное сообщение. При выставлении оценки преподаватель учитывает правильность ответа по содержанию, его последовательность, самостоятельность суждений и выводов, умение связывать теоретические положения с практикой, в том числе и с будущей профессиональной деятельностью.

Доклад подготавливается магистрантом самостоятельно, должен носить творческий характер, оформлен в виде слайдов. При этом исполнитель может выбрать его тему из предложенной тематики. Также следует принимать во внимание свои научные и профессиональные интересы, связывая содержание доклада с задачами конкретной организации (например, той, где работал или работает магистрант).

В обоснованных случаях тема может быть избрана магистрантом вне тематического списка докладов.

При подготовке доклада магистранту предварительно следует подобрать различные литературные, периодические, нормативные и другие источники и материалы, систематизируя и обобщая при этом нужную информацию по теме.

Необходимо осуществлять творческий подход к использованию собранной информации, критически оценивая отражаемые в источниках сведения и данные. Представляется важным раскрыть не только теоретическое состояние дел по рассматриваемому вопросу, а на примерах конкретной организации дать его решения с обоснованием прогрессивных и перспективных направлений совершенствования.

Тестовая система предусматривает вопросы / задания, на которые магистрант должен дать один или несколько вариантов правильного ответа из

предложенного списка ответов. При поиске ответа необходимо проявлять внимательность. Прежде всего, следует иметь в виду, что в предлагаемом задании всегда будет один правильный и один неправильный ответ. Всех правильных или всех неправильных ответов (если это специально не оговорено в формулировке вопроса) быть не может. Нередко в вопросе уже содержится смысловая подсказка, что правильным является только один ответ, поэтому при его нахождении продолжать дальнейшие поиски уже не требуется.

Промежуточная аттестация проводится в форме зачета. Зачет проводится устно по вопросам.

Критерии оценивания	Интервал оценивания
при ответе полностью раскрывает сущность поставленного вопроса; способен проиллюстрировать свой ответ конкретными примерами; демонстрирует понимание проблемы и высокий уровень ориентировки в ней; формулирует свой ответ самостоятельно, используя лист с письменным вариантом ответа лишь как опору, структурирующую ход рассуждения	20
при ответе раскрывает основную сущность поставленного вопроса; демонстрирует понимание проблемы и достаточный уровень ориентировки в ней, при этом затрудняется в приведении конкретных примеров.	13-20
при ответе не в полном объеме раскрывает сущность поставленного вопроса, однако, при этом, демонстрирует понимание проблемы.	6-12
при ответе не раскрывает сущность поставленного вопроса; не ориентируется в рассматриваемой проблеме; оказываемая стимулирующая помощь и задаваемые уточняющие вопросы не способствуют более продуктивному ответу студента.	0-5

Итоговая шкала оценивания результатов освоения дисциплины

Итоговая оценка по дисциплине выставляется по приведенной ниже шкале. При выставлении итоговой оценки преподавателем учитывается работа обучающегося в течение освоения дисциплины, а также оценка по промежуточной аттестации.

Количество баллов	Оценка по традиционной шкале
81-100	Зачтено

61-80	Зачтено
41-60	Зачтено
0-40	Не зачтено