Областное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Смоленский государственный институт искусств»

УТВЕРЖДЕН

на заседании кафедры

«___»_____20__ г., протокол №___

Заведующий кафедрой

_____ Ю.В.Иванова

ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ

ОСНОВЫ КОММУНИКАТИВНОЙ КУЛЬТУРЫ

Направление подготовки: **51.03.03 Социально-культурная деятельность**

Направленность (профиль): **Менеджмент социально-культурной деятельности**

Форма обучения: ***заочная***

Смоленск 2020г.

Паспорт

оценочных материалов

по дисциплине Основы коммуникативной культуры

1.Модели контролируемых компетенций:

- компетенции формируемые в процессе изучения дисциплины (части компетенций):

УК 3 – способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде.

УК 4 – способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном и иностранном (ых) языке (ах).

- требования к результатам освоения дисциплины:

1) Знать:структуру общества, профессионального сообщества как системы, выявлять собственную роль в обществе; понимать устную (монологическуюи диалогическую речь) на иностранном языке на бытовом и общекультурном уровне; читать и понимать со словарём литературу на иностранном языке;

2) Уметь: устанавливать контакт в процессе межличностного взаимодействия; анализировать команду как систему, определять функции и роли членов команды; анализировать собственные преимущества и недостатки, определять пути саморазвития; вести на иностранном языке беседы-диалога общего характера; вести деловую переписку на государственном языке;

3) Владеть: выбором стратегий поведения в команде в зависимости от условий; самопрезентацией, составление автобиографии; подготовкой документов, отчётов на государственном языке; использованием современными информационно-коммуникативными средствами для коммуникации.

2. Программа оценивания контролируемой компетенции:

№ п/п	Контролируемые модули, разделы (темы) дисциплины*	Код контролируемой компетенции (или ее части)	Наименование оценочного средства**
1	Раздел 1. Теоретический раздел курса	УК 3; УК 4	Устный опрос; собеседование; тесты; творческое задание
2	Раздел 2. Практический раздел курса	УК 3; УК 4	Устный опрос; собеседование; тесты; творческое задание

3	Раздел 1. Теоретический раздел курса Раздел 2. Практический раздел курса	УК 3; УК 4	Зачёт

Вопросы для устных опросов
по дисциплине **Основы коммуникативной культуры**

Устный опрос – средство развития мышления и речи, обладает возможностями воспитательного воздействия преподавателя, выявляет детали, которые по каким-то причинам оказались недостаточно осмысленными в ходе лекционных занятий.

Список тем для опроса:

Раздел 1. Теоретический раздел курса

1. Общая характеристика коммуникативного процесса
2. Структура коммуникации (различные подходы)
3. Сущность и особенности общения как социально-психологического феномена
4. Виды коммуникации: вербальная
5. Виды коммуникации: невербальная.
6. Формы речевой коммуникации: диалог
7. Формы речевой коммуникации: монолог.
8. Спор и виды споров. Правила и методы ведения споров.
9. Стратегия и тактика аргументации
10. Устноречевая и Письменноречевая коммуникация (умение слушать, умение говорить)
11. Письменноречевая коммуникация (умения и навыки письма и чтения)
12. Межличностная коммуникация (понятие, основные виды)
13. Типы межличностного общения
14. Чувства и эмоции как коммуникативные действия
15. Коммуникация в малых группах
16. Массовая коммуникация
17. Коммуникация в организациях
18. Публичная коммуникация
19. Межкультурная коммуникация

Раздел 2. Практический раздел курса

1. Роль и место этикета в составе коммуникативной культуры
2. Общие требования к публичному выступлению.
3. Восприятие человека человеком.
4. Типология личностей
5. Личностные качества (характеристики), формирующие личностный имидж
6. Коммуникативные барьеры и пути их преодоления
7. Этапы общения с точки зрения этикета; общие положения (знакомство, представление, приветствие, прощание)
8. Деловой этикет в деловом общении различных типов
9. Этикет в неофициальной сфере общения
10. Имиджелогия. Понятие о личностно-профессиональном имидже.
11. Современные тенденции в развитии коммуникативной культуры личности

Критерии оценки:

ОЦЕНКА	**ТРЕБОВАНИЯ К ЗНАНИЯМ**
отлично	Дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос, показана совокупность осознанных знаний по дисциплине, доказательно раскрыты основные положения вопросов; в ответе прослеживается четкая структура, логическая последовательность, отражающая сущность раскрываемых

	понятий, теорий, явлений. Знание по предмету демонстрируется на фоне понимания его в системе данной науки и междисциплинарных связей. Ответ изложен литературным языком с использованием современной гистологической терминологии. Могут быть допущены недочеты в определении понятий, исправленные обучающимся самостоятельно в процессе ответа.
хорошо	Дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос, показано умение выделить существенные и несущественные признаки, причинно-следственные связи. Ответ четко структурирован, логичен, изложен литературным языком с использованием современной терминологии. Могут быть допущены 2-3 неточности или незначительные ошибки, исправленные обучающимся с помощью преподавателя.
удовлетворительно	Дан недостаточно полный и недостаточно развернутый ответ. Логика и последовательность изложения имеют нарушения. Допущены ошибки в раскрытии понятий, употреблении терминов. Обучающийся не способен самостоятельно выделить существенные и несущественные признаки и причинно-следственные связи. В ответе отсутствуют выводы. Умение раскрыть значение обобщенных знаний не показано. Речевое оформление требует поправок, коррекции.
неудовлетворительно	Ответ представляет собой разрозненные знания с существенными ошибками по вопросу. Присутствуют фрагментарность, нелогичность изложения. Обучающийся не осознает связь обсуждаемого вопроса с другими объектами дисциплины. Отсутствуют выводы, конкретизация и доказательность изложения. Речь неграмотная, гистологическая терминология не используется. Дополнительные и уточняющие вопросы преподавателя не приводят к коррекции ответа обучающегося. Ответ на вопрос полностью отсутствует. Отказ от ответа.

Вопросы для собеседования
по дисциплине **Основы коммуникативной культуры**

Собеседование – специальная беседа преподавателя с обучающимся на темы, связанные с изучаемой дисциплиной, рассчитанная на выяснение объема знаний обучающегося по определенному разделу, теме, проблеме и т.д.

Список вопросов для собеседования:

1. Предмет, цели и задачи курса «Основы коммуникативной культуры». Связь «Основ коммуникативной культуры с другими дисциплинами гуманитарного блока.
2. Общение и мышление: взаимосвязь и взаимообусловленность.
3. Общая характеристика процесса общения.
4. Структура общения.
5. Организация, стратегия и тактика общения.
6. Каналы передачи и восприятия информации в коммуникации.
7. Способы передачи информации в коммуникации.
8. Функции, виды и формы общения.
9. Потребность человека в общении; мотивированность общения.
10. Вербальная коммуникация. Семиотика.
11. Невербальная коммуникация
12. Монолог
13. Диалог
14. Спори виды споров. Правила и методы ведения споров.
15. Стратегия и тактика аргументации
16. Устноречевая коммуникация (умение говорить слушать)
17. Письменноречевая коммуникация (свойства, виды и функции)
18. Межличностная коммуникация
19. Межличностное пространство
20. Трудные ситуации в межличностном процессе
21. Коммуникация в малых группах
22. Массовая коммуникация
23. Коммуникация в организациях
24. Публичная коммуникация
25. Речевое и неречевое поведение в межличностном взаимодействии
26. Общая характеристика процесса формирования коммуникативной культуры личности.
27. Общение и нравственные установки человека в современном мире.
28. Культура современного общества и роль личности в ее формировании.
29. «Я – концепция» и ее реализация.
30. Механизмы воздействия на личность в коммуникации.
31. Модель поведения и критерии выбора модели поведения.
32. Самопрезентация и культура личности.
33. Коммуникативные стереотипы и коммуникативное творчество.
34. Коммуникативные барьеры и пути их преодоления.
35. Конфликты в сфере межличностных отношений и роль личности в их преодолении.
36. Общие требования к публичному выступлению.
37. Основные виды делового общения. Деловая беседа и деловые переговоры.
38. Организация отношений «начальник – подчиненный».
39. Критика и похвала в деловой сфере.
40. Служебный разговор по телефону.

41. Особенности делового общения между людьми различных национальностей.
42. Приобретение навыков коммуникабельности - основа успеха любого общения.
43. Имиджелогия. Понятие о личностно-профессиональном имидже.
44. Формирование имиджа делового человека.
45. Профессиональная этика библиотечного работника (работника социально-культурной сферы).
46. Роль и место этикета в составе коммуникативной культуры.
47. Этика и этикет: общая характеристика.
48. Из истории этикета.
49. Общая характеристика делового этикета.
50. Язык делового общения. Речевые стандарты делового этикета.
51. Роль личного имени в коммуникации. Представление в различных ситуациях.
52. Формы приветствия и обращения в различных коммуникативных ситуациях.
53. Комплименты и их роль в общении.
54. Слова–обращения в русском языке и их роль в коммуникации. Местоимения «ты» и «вы».
55. Этикет в неформальной сфере общения.
56. Этикет семейных отношений.

Критерии оценки:

ОЦЕНКА	ТРЕБОВАНИЯ К ЗНАНИЯМ
отлично	Дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос, показана совокупность осознанных знаний по дисциплине, доказательно раскрыты основные положения вопросов; в ответе прослеживается четкая структура, логическая последовательность, отражающая сущность раскрываемых понятий, теорий, явлений. Знание по предмету демонстрируется на фоне понимания его в системе данной науки и междисциплинарных связей. Ответ изложен литературным языком с использованием современной гистологической терминологии. Могут быть допущены недочеты в определении понятий, исправленные обучающимся самостоятельно в процессе ответа.
хорошо	Дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос, показано умение выделить существенные и несущественные признаки, причинно-следственные связи. Ответ четко структурирован, логичен, изложен литературным языком с использованием современной терминологии. Могут быть допущены 2-3 неточности или незначительные ошибки, исправленные обучающимся с помощью преподавателя.
удовлетворительно	Дан недостаточно полный и недостаточно развернутый ответ. Логика и последовательность изложения имеют нарушения. Допущены ошибки в раскрытии понятий, употреблении терминов. Обучающийся не способен самостоятельно выделить существенные и несущественные признаки и причинно-следственные связи. В ответе отсутствуют выводы. Умение раскрыть значение обобщенных знаний не показано. Речевое оформление требует поправок, коррекции.
неудовлетворительно	Ответ представляет собой разрозненные знания с

	существенными ошибками по вопросу. Присутствуют фрагментарность, нелогичность изложения. Обучающийся не осознает связь обсуждаемого вопроса с другими объектами дисциплины. Отсутствуют выводы, конкретизация и доказательность изложения. Речь неграмотная, гистологическая терминология не используется. Дополнительные и уточняющие вопросы преподавателя не приводят к коррекции ответа обучающегося. Ответ на вопрос полностью отсутствует. Отказ от ответа.

Комплект для групповых и/или индивидуальных творческих заданий
по дисциплине **Основы коммуникативной культуры**

Творческое задание–этоформа организации учебной информации, в которой наряду с заданным условием и неизвестными данными, содержится указание обучающимся для их самостоятельной творческой деятельности, направленной на реализацию их личностного потенциала и получение требуемого образовательного продукта.

Групповые задания направлены на организацию межличностных отношений в социокультурном аспекте.

Образцы заданий:

ЗАДАНИЕ № 1

Прокомментируйте следующие методические рекомендации:

ОСНОВНЫЕ ПРИНЦИПЫ ОБРАЩЕНИЯ С ЛЮДЬМИ

1. Обвиняя человека в чем-либо, вы только вызываете в нем внутренний протест. Поэтому первый принцип гласит: вместо того чтобы обвинять людей, попытайтесь понять их.
2. Искренне цените и хвалите достоинства людей.
3. Желая убедить человека что-то сделать, постарайтесь прежде возбудить в нем желание делать это..

ЗАДАНИЕ № 2

Прокомментируйте следующие методические рекомендации:

ШЕСТЬ СПОСОБОВ ПОНРАВИТЬСЯ ЛЮДЯМ

1. Проявляйте искренний интерес к людям и их проблемам.
2. Улыбайтесь. Людям приятно встречать улыбающихся людей, о них редко думают плохо.
3. Человек будет очень расположен к вам, если вы помните, как его зовут.
4. Исключительное внимание к говорящему — это наиболее важный фактор. Ничто так не льстит собеседнику, как внимание.
5. Заводите разговор о том, что интересует вашего собеседника.
6. Уважайте достоинства других людей.

ЗАДАНИЕ № 3

Прокомментируйте следующие методические рекомендации:

КАК ЗАСТАВИТЬ ЧЕЛОВЕКА СТАТЬ НА ВАШУ ТОЧКУ ЗРЕНИЯ

1. Не критикуйте, ибо люди не любят себя критиковать или признавать неправыми. Критика заставляет человека встать на защиту своей чести и оправдать себя.
2. Не говорите, что вы умнее. Воздерживайтесь от прямого высказывания своего мнения, противоречащего мнению других. Уважайте мнение других людей. Никогда не говорите прямо, что человек не прав. Если вы не правы, признайтесь в этом.
3. Дайте человеку возможность высказаться о своих успехах.
4. Начинайте беседу только с дружеского тона.
5. Дайте человеку почувствовать, что идея, поданная вами, принадлежит ему.
6. Смотрите на вещи глазами собеседника. Задавайте себе вопрос: почему он хочет сделать это?
7. Относитесь с сочувствием к идеям и желаниям человека.
8. Все люди хотят быть честными. Поэтому прибегайте к благородным мотивам, т.е. покажите, что, став на вашу точку зрения, человек сделает что-то хорошее или поступит благородно.

ЗАДАНИЕ № 4

Прокомментируйте следующие методические рекомендации:

СЕМЬ СПОСОБОВ ИЗМЕНИТЬ МНЕНИЕ ЧЕЛОВЕКА, НЕ ВЫЗЫВАЯ У НЕГО НЕГОДОВАНИЕ ИЛИ ОБИДУ

1.Начинайте беседу с похвалы и искреннего восхищения.
2.Не говорите человеку об ошибках прямо.
3.Прежде чем критиковать, укажите на свои ошибки.
4.Дайте человеку возможность сохранить свою репутацию.
5.Одобряйте даже незначительные успехи. Хвалите человека за его малейшие достижения.
6.Старайтесь создать человеку хорошую репутацию, даже приписывайте ему положительные черты, и человек будет стремиться оправдать ваше мнение.
7.Старайтесь показать, что недостаток может быть легко исправлен.

ЗАДАНИЕ № 5

Ознакомьтесь с речевыми стандартами. Часто ли Вы их применяете? В каких ситуациях? Организация ролевых игр с применением речевых стандартов (речевые стандарты, помогающие провести деловую беседу).

НАЧАЛО БЕСЕДЫ

Я полагаю, что нашу беседу лучше всего начать с обсуждения…

Сегодня я предлагаю обсудить...

Я думаю, что вам хорошо известны причины, побудившие меня встретиться с вами, и поэтому мне хотелось сразу перейти к обсуждению...

Мне хотелось бы начать нашу беседу с...

Я полагаю, что нам прежде всего следует обсудить...

Я думаю, что мы начнем наш разговор с...

Нашу беседу в соответствии с ранее достигнутой договоренностью целесообразно, на мой взгляд, начать с...

ВЫРАЖЕНИЕ ОДОБРЕНИЯ И СОГЛАСИЯ

Ваши условия нас вполне устраивают…

Этот пункт наших возражений не вызывает…

Думаю, что мы можем договориться и о...

Я вполне разделяю вашу точку зрения на...

Мы ничего не имеем против...

Это, на наш взгляд, очень хорошая идея…

Я полностью согласен с вашим мнением о...

Мое представление... полностью совпадает с Вашим…

Ваши условия в целом для меня приемлемы…

Можно считать, что в основном мы договорились…

ВЫРАЖЕНИЕ ЖЕЛАНИЯ ОТСТАИВАТЬ СВОЮ ТОЧКУ ЗРЕНИЯ

Я предлагаю вернуться к обсуждению этого пункта с несколько иных позиций…

Но давайте рассмотрим и другие стороны этого решения…

Мне бы хотелось получить от вас дополнительную информацию по этому вопросу…

Мне кажется, что мы несколько отклонились от темы нашего разговора. Поэтому я предлагаю вернуться к обсуждению предыдущего пункта нашего соглашения…

Я вижу решение этого вопроса по-другому. В связи с этим я хотел бы пояснить...

ЗАДАНИЕ № 6

Ознакомьтесь с речевыми стандартами. Часто ли Вы их применяете? В каких ситуациях? Организация ролевых игр с применением речевых стандартов (речевые стандарты, помогающие провести деловую беседу).

ВЫРАЖЕНИЕ ПРОСЬБЫ

Вы нас очень обяжете, если согласитесь...
Не могли бы вы...
Мы хотим обратиться к вам с просьбой о...
Если вас не слишком обременит (затруднит)...
Я буду очень признателен (благодарен), если...
Мы очень рассчитываем на вашу помощь в...
Я хотел бы просить вас о...
С вашей стороны будет очень любезно, если...

ВЫРАЖЕНИЕ ИЗВИНЕНИЯ

Приносим наши извинения за...
Еще раз прошу извинить меня за...
Примите наши извинения за...
Мы искренне сожалеем, что...
Я должен извиниться перед вами за...

ВЫРАЖЕНИЕ СОМНЕНИЯ И НЕОПРЕДЕЛЕННОСТИ

У меня пока не сложилось окончательного мнения по этому поводу…
Меня несколько смущает наличие...
Мне не совсем понятно ваше желание, связанное с...
У меня большое сомнение в необходимости...
Мне кажется, что этот вариант решения несколько преждевременен…
Я бы предпочел другое решение этой задачи…

ЗАДАНИЕ № 7

Ознакомьтесь с речевыми стандартами. Часто ли Вы их применяете? В каких ситуациях? Организация ролевых игр с применением речевых стандартов (речевые стандарты, помогающие провести деловую беседу).

ВЫРАЖЕНИЕ НЕОДОБРЕНИЯ, НЕСОГЛАСИЯ И ОТКАЗА

В целом ваше предложение приемлемо, но...
Наша точка зрения несколько расходится с Вашей…
Здесь мы исходим из несколько иного понимания...
Мы придерживаемся иной точки зрения…
В принципе мы согласны с большинством Ваших предложений, но унас есть ряд возражений и замечаний…
Нас не вполне устраивают предложенные Вами условия…
Мы видим решение этой проблемы в несколько ином свете…
Сожалеем, что наше финансовое положение не позволяет удовлетворить Вашу просьбу…
К сожалению, принять Ваши условия мы не можем…

ВЫРАЖЕНИЕ ЖЕЛАНИЯ УЙТИ ОТ ОТВЕТА

На Ваш вопрос трудно дать однозначный ответ. Дело в том, что...
На это можно ответить только в самом общем виде…
Мне трудно судить об этом…
Я затрудняюсь дать Вам точный ответ…

ФРАЗЫ, СВИДЕТЕЛЬСТВУЮЩИЕ О ЗАВЕРШЕНИИ БЕСЕДЫ

Итак, мы подходим к концу нашей беседы…
Давайте подведем итоги наших договоренностей…
В заключение беседы я хотел бы...
Я полагаю, что сегодня мы обсудили все наши вопросы…
Я считаю, что проблему... можно считать решенной…
Позвольте мне от имени нашей фирмы поблагодарить Вас за участие в сегодняшнем обсуждении и выразить надежду на дальнейшее сотрудничество с вами...

Я хочу выразить искреннюю благодарность за то, что Вы нашли время принять участие в нашем обсуждении. Думаю, что Вы будете довольны своим решением…

Критерии оценки:

ОЦЕНКА	ТРЕБОВАНИЯ К ЗНАНИЯМ
Зачтено	Дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос, показана совокупность осознанных знаний по дисциплине, доказательно раскрыты основные положения вопросов; в ответе прослеживается четкая структура, логическая последовательность, отражающая сущность раскрываемых понятий, теорий, явлений. Знание по предмету демонстрируется на фоне понимания его в системе данной науки и междисциплинарных связей. Ответ изложен литературным языком с использованием современной гистологической терминологии. Могут быть допущены недочеты в определении понятий, исправленные обучающимся самостоятельно в процессе ответа.
Не зачтено	Ответ представляет собой разрозненные знания с существенными ошибками по вопросу. Присутствуют фрагментарность, нелогичность изложения. Обучающийся не осознает связь обсуждаемого вопроса с другими объектами дисциплины. Отсутствуют выводы, конкретизация и доказательность изложения. Речь неграмотная, гистологическая терминология не используется. Дополнительные и уточняющие вопросы преподавателя не приводят к коррекции ответа обучающегося. Ответ на вопрос полностью отсутствует. Отказ от ответа.

Вопросы зачёта
по дисциплине: **Основы коммуникативной культуры**

У заочной формы обучения **в 3 семестре – зачёт.**

Примерный список вопросов, выносимых на зачёт (3 семестр):

1. Общая характеристика коммуникативного процесса
2. Структура коммуникации (различные подходы)
3. Сущность и особенности общения как социально-психологического феномена
4. Виды коммуникации: вербальная
5. Виды коммуникации: невербальная.
6. Формы речевой коммуникации: диалог
7. Формы речевой коммуникации: монолог.
8. Спор и виды споров. Правила и методы ведения споров.
9. Стратегия и тактика аргументации
10. Устноречевая и Письменноречевая коммуникация (умение слушать, умение говорить)
11. Письменноречевая коммуникация (умения и навыки письма и чтения)
12. Межличностная коммуникация (понятие, основные виды)
13. Типы межличностного общения
14. Чувства и эмоции как коммуникативные действия
15. Коммуникация в малых группах
16. Массовая коммуникация
17. Коммуникация в организациях
18. Публичная коммуникация
19. Межкультурная коммуникация
20. Роль и место этикета в составе коммуникативной культуры
21. Общие требования к публичному выступлению.
22. Восприятие человека человеком.
23. Типология личностей
24. Личностные качества (характеристики), формирующие личностный имидж
25. Коммуникативные барьеры и пути их преодоления
26. Этапы общения с точки зрения этикета; общие положения (знакомство, представление, приветствие, прощание)
27. Деловой этикет в деловом общении различных типов
28. Этикет в неофициальной сфере общения
29. Имиджелогия. Понятие о личностно-профессиональном имидже.
30. Современные тенденции в развитии коммуникативной культуры личности

Критерии оценки:

ОЦЕНКА	**ТРЕБОВАНИЯ К ЗНАНИЯМ**
Зачтено	Дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос, показана совокупность осознанных знаний по дисциплине, доказательно раскрыты основные положения вопросов; в ответе прослеживается четкая структура, логическая последовательность, отражающая сущность раскрываемых понятий, теорий, явлений. Знание по предмету демонстрируется на фоне понимания его в системе данной науки и междисциплинарных связей. Ответ изложен литературным языком с

	использованием современной гистологической терминологии. Могут быть допущены недочеты в определении понятий, исправленные обучающимся самостоятельно в процессе ответа.
Не зачтено	Ответ представляет собой разрозненные знания с существенными ошибками по вопросу. Присутствуют фрагментарность, нелогичность изложения. Обучающийся не осознает связь обсуждаемого вопроса с другими объектами дисциплины. Отсутствуют выводы, конкретизация и доказательность изложения. Речь неграмотная, гистологическая терминология не используется. Дополнительные и уточняющие вопросы преподавателя не приводят к коррекции ответа обучающегося. Ответ на вопрос полностью отсутствует. Отказ от ответа.

Комплект заданий для тестов

по дисциплине **Основы коммуникативной культуры**

Тестирование проводится с целью выявления уровня усвоения программного материала.

Тестовые задания по курсу «Основы коммуникативной культуры» составлены в соответствии с требованиями Федерального Государственного образовательного стандарта высшего образования РФ, предъявляемыми к содержанию и уровню подготовки бакалавров.

Тестовые задания соответствуют требованиям к контрольно-измерительным материалам по английскому языку. Каждый тест состоит из набора заданий, требующих применения знаний, умений и навыков, полученных в процессе обучения.

Каждое тестовое задание представляет собой условие (вопрос) и варианты ответа. Из предложенных вариантов нужно выбрать один правильный ответ, заполнив предложенную матрицу.

На выполнение всех заданий дается 10-15 минут.

Для экономии времени советуем пропускать задания, которые не удается выполнить сразу, и переходить к следующему. К выполнению пропущенных заданий можно вернуться, если у вас остается время.

Вопросы итогового теста по компетенциям

УК 3 – способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде.

5. Модель «Окно _____» описывает стили речевого поведения людей в зависимости от самораскрытия.

Ответ - Джохари

6. Стиль общения, вызывающий у людей желание возражать, называется:

A. менторский;
B. информационный;
C. конфронтационный.

7. Закон ориентации на адресата – это закон деловой риторики, заключающийся в том, что прежде, чем начать говорить, нужно представить себе _____.

Ответ – адресата / слушающего

8. Замысел беседы является _____ этапом деловой беседы является:

Ответ – первым /начальным

9. Причиной ложных выводов из истинных посылок является:

A. убеждение;
B. манипулирование.

10. Факсимиле – это точное воспроизведение чьей-либо _____

Ответ – подписи

11. Деловые письма являются документами для

A. внутреннего;
B. внешнего пользования.

12. Этика – слово пришло из _____ языка со значением «обычай, привычка, нрав»

Ответ - греческого

13. Как поступить, если в деловой беседе партнер называет вас неправильным именем или отчеством: сразу же вежливо _____ говорящего.

Ответ - поправить / исправить

14. Как Вы дадите о себе знать при встрече на вокзале незнакомых деловых партнеров:

А) будете стоять с табличкой у выхода

Б) дадите объявление по радио вокзала о месте встречи

В) будете ходить вдоль вагонов поезда

15. Вы стали руководителем отдела, в котором несколько лет дружно проработали с коллегами. Вы стали их начальником, а в фирме принято обращение к начальству на ВЫ и по имени и отчеству. Ваши же коллеги, помня о прошлом, продолжают называть Вас на ТЫ и по имени. Ваши действия:

А) С глазу на глаз попросите каждого из них в дальнейшем изменить обращение

Б) сохраните эту привилегию для ветеранов, попросив всех других изменить обращение

В) Выскажете свою просьбу для всех на первом же совещании

16. Этические нормы в деловой сфере – это система норм и правил, соблюдения которых требуется от работников какой-либо организации в соответствии с общими ценностями _____.

Ответ - человечества

17. Слово «имидж» пришло из латинского через английский со значением «_____».

Ответ – образ/рисунок/изображение

18. Имидж человека:

А) дан от природы

Б) создается в процессе жизнедеятельности

В) сознательно формируется с определенной целью

19. Личностно-профессиональный имидж работника коммерческой сферы формируется:

А) на основе внешних данных

Б) на основе комплекса личностно-профессиональных качеств, полученных в процессе образования и воспитания

В) на основе комплекса личностно-профессиональных качеств, полученных от рождения, в процессе образования и воспитания и жизненного опыта

20. Этика основывается

А) на обычаях

Б) на культуре, обычаях, общественном мнении

В) на привычках

23. К деловому партнеру лучше обращаться по _____.

Ответ – по имени и отчеству

24. Деловой разговор внезапно прервался. Его должен возобновить тот, кто говорил _____.

Ответ – последним

УК 4 – способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном и иностранном (ых) языке (ах).

1. Процесс, который называется _____, – это сложный процесс взаимодействия между людьми, заключающийся в обмене информацией, а также в восприятии и понимании партнерами друг друга.

Ответ – общением / коммуникацией

2. Универсальная знаковая система, возникшая естественным образом и используемая для общения людей, выражения их мыслей, чувств и волеизъявления, называется

Ответ – языком

3. Что из предложенного является обязательным признаком любых форм общения:

А) постановка цели

В) речь

С) передача информации

4. Что является особенностью невербального общения

А) отсутствие возможности подделать эти импульсы

В) его проявление обусловлено импульсами нашего подсознания

С) оба ответа правильны

21. Речь, требующая адекватного доказательства и логического рассуждения, – это такая речь:

А) информационная

В) развлекательная

С) убеждающая

22. Самопрезентация личности – это показ своих лучших качеств в процессе _____.

Ответ – коммуникации / общении

25. Средства общения бывают вербальными и _____.

Ответ - невербальными

26. При возникновении конфликтных ситуаций необходимо разобраться в природе _____.

Ответ - конфликта

27. Почему не рекомендуется говорить НЕТ в начале предложения в ходе ответа на вопрос собеседника или его просьбу?

А) Путь к позитивному решению проблемы усложняется

Б) Это не положено по этикету

В) Это не соответствует объективной реальности

28. Какое из выражений извинения следует считать наиболее нейтральным, употребительным в любой ситуации:

А) Простите ради бога

Б) Извините меня, пожалуйста

В) Я извиняюсь

29. Стилистический барьер общения возникает:

А) из-за неприязни или недоверия к коммуникатору

В) из-за несоответствия стиля речи и ситуации общения

С) из-за непонятной или неправильной логики рассуждений

30. _____ барьер – это препятствия в общении, которые проявляются у партнеров в непонимании смыслов высказываний, требований, предъявляемых друг другу.

Ответ – смысловой

Итоговый тест по дисциплине «Основы коммуникативной культуры»

1. Процесс, который называется _____, – это сложный процесс взаимодействия между людьми, заключающийся в обмене информацией, а также в восприятии и понимании партнерами друг друга.

Ответ – общением / коммуникацией

2. Универсальная знаковая система, возникшая естественным образом и используемая для общения людей, выражения их мыслей, чувств и волеизъявления, называется

Ответ – языком

3. Что из предложенного является обязательным признаком любых форм общения:

А) постановка цели

Б) речь

В) передача информации

Ответ - В

4. Что является особенностью невербального общения

А) отсутствие возможности подделать эти импульсы

В) его проявление обусловлено импульсами нашего подсознания
С) оба ответа правильны
Ответ -иС

5. Модель «Окно _____» описывает стили речевого поведения людей в зависимости от самораскрытия.
Ответ - Джохари

6. Стиль общения, вызывающий у людей желание возражать, называется:
А) менторский;
Б) информационный;
В) конфронтационный.
Ответ - В

7. Закон ориентации на адресата – это закон деловой риторики, заключающийся в том, что прежде, чем начать говорить, нужно представить себе _____.
Ответ – адресата / слушающего

8. Замысел беседы является _____ этапом деловой беседы является:
Ответ – первым /начальным

9. Причиной ложных выводов из истинных посылок является:
А) убеждение;
Б) манипулирование.
Ответ - Б

10. Факсимиле – это точное воспроизведение чьей-либо _____
Ответ – подписи

11. Деловые письма являются документами для
А) внутреннего;
Б) внешнего пользования.
Ответ - Б

12. Этика – слово пришло из _____ языка со значением «обычай, привычка, нрав»
Ответ - греческого

13. Как поступить, если в деловой беседе партнер называет вас неправильным именем или отчеством: сразу же вежливо _____ говорящего.
Ответ - поправить / исправить

14. Как Вы дадите о себе знать при встрече на вокзале незнакомых деловых партнеров:
А) будете стоять с табличкой у выхода
Б) дадите объявление по радио вокзала о месте встречи
В) будете ходить вдоль вагонов поезда
Ответ - А

15. Вы стали руководителем отдела, в котором несколько лет дружно проработали с коллегами. Вы стали их начальником, а в фирме принято обращение к начальству на ВЫ и по имени и отчеству. Ваши же коллеги, помня о прошлом, продолжают называть Вас на ТЫ и по имени. Ваши действия:
А) С глазу на глаз попросите каждого из них в дальнейшем изменить обращение
Б) сохраните эту привилегию для ветеранов, попросив всех других изменить обращение
В) Выскажете свою просьбу для всех на первом же совещании
Ответ - В

16. Этические нормы в деловой сфере – это система норм и правил, соблюдения которых требуется от работников какой-либо организации в соответствии с общими ценностями _____.
Ответ - человечества

17. Слово «имидж» пришло из латинского через английский со значением «_____».
Ответ – образ/рисунок/изображение

18. Имидж человека:

А) дан от природы

Б) создается в процессе жизнедеятельности

В) сознательно формируется с определенной целью

Ответ - В

19. Личностно-профессиональный имидж работника коммерческой сферы формируется:

А) на основе внешних данных

Б) на основе комплекса личностно-профессиональных качеств, полученных в процессе образования и воспитания

В) на основе комплекса личностно-профессиональных качеств, полученных от рождения, в процессе образования и воспитания и жизненного опыта

Ответ - В

20. Этика основывается

А) на обычаях

Б) на культуре, обычаях, общественном мнении

В) на привычках

Ответ - Б

21. Речь, требующая адекватного доказательства и логического рассуждения, – это такая речь:

А) информационная

Б) развлекательная

В) убеждающая

Ответ - В

22. Самопрезентация личности – это показ своих лучших качеств в процессе _____.

Ответ – коммуникации / общении

23. К деловому партнеру лучше обращаться по _____.

Ответ – по имени и отчеству

24. Деловой разговор внезапно прервался. Его должен возобновить тот, кто говорил _____.

Ответ – последним

25. Средства общения бывают вербальными и _____.

Ответ - невербальными

26. При возникновении конфликтных ситуаций необходимо разобраться в природе _____.

Ответ - конфликта

27. Почему не рекомендуется говорить НЕТ в начале предложения в ходе ответа на вопрос собеседника или его просьбу?

А) Путь к позитивному решению проблемы усложняется

Б) Это не положено по этикету

В) Это не соответствует объективной реальности

Ответ - А

28. Какое из выражений извинения следует считать наиболее нейтральным, употребительным в любой ситуации:

А) Простите ради бога

Б) Извините меня, пожалуйста

В) Я извиняюсь

Ответ - Б

29. Стилистический барьер общения возникает:

А) из-за неприязни или недоверия к коммуникатору

Б) из-за несоответствия стиля речи и ситуации общения

В) из-за непонятной или неправильной логики рассуждений

Ответ - Б

30. _____ барьер – это препятствия в общении, которые проявляются у партнеров в непонимании смыслов высказываний, требований, предъявляемых друг другу.

Ответ – смысловой

Критерии оценки:

ОЦЕНКА	ТРЕБОВАНИЯ К ЗНАНИЯМ
ОТЛИЧНО	ставится, если обучающийся выполнил 85-100% тестовых заданий.
ХОРОШО	ставится, если обучающийся выполнил 66-84% тестовых заданий.
УДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО	ставится, если обучающийсявыполнил51-60% тестовых заданий.
НЕУДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО	ставится, если обучающийся выполнил 50% и менее % тестовых заданий.