

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Поверинов Игорь Егорович
Должность: Проректор по учебной работе
Дата подписания: 21.09.2023 08:47:12
Уникальный программный ключ:
6d465b936eef331cede482bded6d12ab98216652f016465d53b72a2eab0de1b2

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

**Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования**

**«Чувашский государственный университет имени И. Н. Ульянова»
(ФГБОУ ВО «ЧГУ им. И.Н. Ульянова»)**

Факультет русской и чувашской филологии и журналистики

Кафедра чувашской филологии и культуры

Утверждены в составе
образовательной программы
высшего образования

**ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ
(ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ)**

«Современные коммуникативные технологии»

Направление подготовки / специальность 45.04.01 Филология

Квалификация выпускника Магистр

Направленность (профиль) / специализация «45.04.01 Филология в информационно-коммуникативной сфере»

Год начала подготовки - 2023

Чебоксары - 2023

Составитель(и):

Доцент, кандидат филологических наук О. Г. Владимирова

Согласовано
методической комиссией факультета русской и чувашской филологии и
журналистики 23.03.2023, протокол № 1

Декан факультета А. М. Иванова

1. Паспорт оценочных материалов по дисциплине (модулю) «Современные коммуникативные технологии»

1.1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения ОП ВО

<i>Код и наименование компетенции</i>	<i>Код и наименование индикатора достижения компетенции</i>	<i>Дескрипторы индикатора достижения компетенции (результаты обучения)</i>
ОПК-1 Способен применять в профессиональной деятельности, в том числе педагогической, широкий спектр коммуникативных стратегий и тактик, риторических и стилистических приемов, принятых в разных сферах коммуникации;	ОПК-1.1 Владеет стратегиями и тактиками в области современной коммуникации, риторическими и стилистическими приемами	Знать: - основы теории современной коммуникации; - основные приемы и методы различных коммуникативных сфер. Уметь использовать терминологию и лексику современных коммуникативных технологий. Владеть стратегиями и тактиками в области современной коммуникации, риторическими и стилистическими приемами.
ОПК-1 Способен применять в профессиональной деятельности, в том числе педагогической, широкий спектр коммуникативных стратегий и тактик, риторических и стилистических приемов, принятых в разных сферах коммуникации;	ОПК-1.2 Отбирает необходимые коммуникативные стратегии и тактики, риторические и стилистические приемы в соответствии с целями и задачами профессиональной деятельности	Знать современные механизмы реализации эффективных коммуникаций. Уметь: - эффективно применять знания основ ораторского искусства в практической деятельности; - формулировать и аргументировано отстаивать собственную позицию в дискуссиях, общении по различным профессиональным проблемам. Владеть необходимыми современными коммуникативными технологиями, риторическими и стилистическими приемами в соответствии с целями и задачами профессиональной деятельности.

<p>ОПК-1 Способен применять в профессиональной деятельности, в том числе педагогической, широкий спектр коммуникативных стратегий и тактик, риторических и стилистических приемов, принятых в разных сферах коммуникации;</p>	<p>ОПК-1.3 Представляет результаты профессиональной деятельности в различных сферах коммуникации</p>	<p>Знать специфику представления результатов профессиональной деятельности в различных сферах коммуникации. Уметь: - применять на практике коммуникативные технологии, методы и способы делового общения для академического и профессионального взаимодействия; - анализировать систему коммуникационных связей в организации. Владеть: - современными коммуникативными технологиями при решении профессиональных задач; - технологией построения эффективной коммуникации в организации; - способами представления планов и результатов собственной и командной деятельности с использованием коммуникативных технологий.</p>
<p>ПК-5 Способен осуществлять руководство деятельностью по документационному обеспечению управления организацией</p>	<p>ПК-5.1 Руководит деятельностью подразделения по документационному обеспечению управления организации, организует разработку локальных нормативных актов и методических документов по документационному обеспечению управления организации</p>	<p>Знать локальные нормативные акты и методические документы по документационному обеспечению управления организации. Уметь организовать разработку локальных нормативных актов и методических документов по документационному обеспечению управления организации. Владеть методами руководства деятельностью подразделения по документационному обеспечению управления организации.</p>

<p>ПК-5 Способен осуществлять руководство деятельностью по документационному обеспечению управления организацией</p>	<p>ПК-5.2 Выстраивает систему документационного обеспечения управления организации, осуществляет контроль за функционированием системы документационного обеспечения управления организации</p>	<p>Знать систему документационного обеспечения управления организации. Уметь выстраивать систему документационного обеспечения управления организации, осуществляет контроль за функционированием системы документационного обеспечения. Владеть методами формирования системы документационного обеспечения управления организации, осуществления контроля за функционированием системы документационного обеспечения.</p>
<p>ПК-5 Способен осуществлять руководство деятельностью по документационному обеспечению управления организацией</p>	<p>ПК-5.3 Организует работу по совершенствованию системы документационного обеспечения управления организации</p>	<p>Знать последовательность работы по совершенствованию системы документационного обеспечения управления организации. Уметь организовать работу по совершенствованию системы документационного обеспечения. Владеть методами составления работы по совершенствованию системы документационного обеспечения управления организации.</p>

<p>ПК-6 Способен осуществлять управление документацией организации</p>	<p>ПК-6.1 Осуществляет стратегическое планирование и руководство построением единой системы управления документацией организации и хранения ее документального фонда</p>	<p>Знать строение единой системы управления документацией организации и хранения ее документального фонда. Уметь осуществить стратегическое планирование и руководство построением единой системы управления документацией организации и хранения ее документального фонда. Владеть навыками осуществления стратегического планирования и руководства построением единой системы управления документацией организации и хранения ее документального фонда.</p>
<p>ПК-6 Способен осуществлять управление документацией организации</p>	<p>ПК-6.2 Управляет разработкой локальных нормативных актов организации по вопросам управления ее документацией, руководит деятельностью по контролю функционирования всех систем документации организации и ее корпоративного документооборота</p>	<p>Знать локальные нормативные акты организации по вопросам управления ее документацией. Уметь руководить деятельностью по контролю функционирования всех систем документации организации и ее корпоративного документооборота. Владеть методами управления разработкой локальных нормативных актов организации по вопросам управления ее документацией.</p>

ПК-6 Способен осуществлять управление документацией организации	ПК-6.3 Управляет проектами по внедрению корпоративной системы электронного документооборота организации и разработке стратегии ее развития	Знать содержание проекта по внедрению корпоративной системы электронного документооборота организации и разработке стратегии ее развития. Уметь управлять проектами по внедрению корпоративной системы электронного документооборота организации. Владеть над проектами по внедрению корпоративной системы электронного документооборота организации и разработке стратегии ее развития.
---	--	--

1.2. Структура дисциплины (модуля)

<i>№ п/п</i>	<i>Контролируемые разделы (темы) дисциплины</i>	<i>Код контролируемых индикаторов достижения компетенций</i>	<i>Наименование оценочного средства</i>
1	Понятие коммуникационных технологий	ОПК-1.1, ОПК-1.2, ОПК-1.3, ПК-5.1, ПК-5.2, ПК-5.3, ПК-6.1, ПК-6.2, ПК-6.3	Контрольные вопросы №1, Доклад-презентация №1, Доклад-презентация №2
Тема 1. Введение в учебную дисциплину. Элементы общей теории коммуникации			
Тема 2. Социокультурные контексты и универсальные основания коммуникативных практик			
Тема 3. Коммуникативные технологии в современном обществе			
2	Современные коммуникативные технологии	ОПК-1.1, ОПК-1.2, ОПК-1.3, ПК-5.1, ПК-5.2, ПК-5.3, ПК-6.1, ПК-6.2, ПК-6.3	Упражнение и контрольные вопросы, Контрольные вопросы №3, Тестовые задания №1, Контрольные вопросы №4 + Тестовые задания, Контрольные вопросы №2, Контрольные вопросы №5 + Тестовые задания, Тестовые задания №2
Тема 1. Технологические аспекты невербальной и вербальной коммуникации			

Тема 2. Межличностная коммуникация			
Тема 3. Публичная групповая, массовая и сетевая коммуникация			
Тема 4. Деловая беседа как ведущая форма коммуникации			
Тема 5. Деловые презентации, публичные выступления, резюме			
Тема 6. Стратегии и тактики деловых переговоров			
Тема 7. Методы убеждающего воздействия в условиях профессионального образования			
3	Индивидуальная контактная работа	ОПК-1.1, ОПК-1.2, ОПК-1.3, ПК-5.1, ПК-5.2, ПК-5.3, ПК-6.1, ПК-6.2, ПК-6.3	Вопросы к зачету, вопросы к экзамену
Тема 1. Индивидуальная контактная работа (зачет)			
Тема 2. Индивидуальная контактная работа (экзамен)			

2. Объем дисциплины (модуля) и виды учебной работы

Общая трудоемкость дисциплины (ЗЕ): 8

Форма промежуточной аттестации: (зачет, экзамен)

3. Критерии оценки успеваемости обучающихся

Формы и виды контроля знаний обучающихся, предусмотренные по данной дисциплине:

- текущий контроль;
- промежуточная аттестация.

Текущий контроль успеваемости проводится с целью проверки знаний обучающихся, приобретения и развития навыков самостоятельной работы, усиления связи между преподавателем и обучающимся, совершенствования работы кафедр по развитию навыков самостоятельной работы, по повышению академической активности обучающихся.

Промежуточная аттестация, как форма контроля успеваемости по дисциплинам (разделам дисциплин) и видам учебной деятельности, проводится для проверки степени усвоения обучающимися программного учебного материала и установления соответствия результатов проверки требованиям государственных образовательных стандартов к обязательному минимуму содержания или формирования компетенций, установленных федеральными государственными образовательными стандартами высшего образования.

В зависимости от видов контроля знаний обучающихся, предусмотренных учебным планом, для оценки успеваемости применяются следующие критерии.

Критерии оценивания на зачете:

– «зачтено» ставится, если обучающийся продемонстрировал наличие глубоких и исчерпывающих знаний в объеме пройденного программного материала, грамотное и логически стройное изложение материала при ответе, знание дополнительно рекомендованной литературы;

– «не зачтено» ставится, если обучающийся продемонстрировал наличие грубых ошибок в ответе, непонимание сущности излагаемого вопроса, неуверенность и неточность ответов на дополнительные и наводящие вопросы.

Критерии оценивания на экзамене:

- для оценки «отлично» - наличие глубоких и исчерпывающих знаний в объеме пройденного программного материала, правильные и уверенные действия по применению полученных знаний на практике, грамотное и логически стройное изложение материала при ответе, знание дополнительно рекомендованной литературы;

- для оценки «хорошо» - наличие твердых и достаточно полных знаний программного материала, незначительные ошибки при освещении заданных вопросов, правильные действия по применению знаний на практике, четкое изложение материала;

- для оценки «удовлетворительно» - наличие твердых знаний пройденного материала, изложение ответов с ошибками, уверенно исправляемыми после дополнительных вопросов, необходимость наводящих вопросов, правильные действия по применению знаний на практике;

- для оценки «неудовлетворительно» - наличие грубых ошибок в ответе, непонимание сущности излагаемого вопроса, неумение применять знания на практике, неуверенность и неточность ответов на дополнительные и наводящие вопросы.

Критерии оценивания курсовой работы (проекта), расчетно-графической работы:

Оценка по курсовой работе (проекту), расчетно-графической работе выставляется на основании результатов защиты обучающимся своих работ при непосредственном участии преподавателей кафедры, руководителя курсовой работы (проекта), с возможным присутствием других обучающихся из учебной группы.

«Отлично» - работа выполнена в соответствии с утвержденным планом, полностью раскрыто содержание каждого вопроса, студентом сформулированы собственные аргументированные выводы по теме работы. Оформление работы соответствует предъявляемым требованиям. При защите работы обучающийся свободно владел материалом и отвечал на вопросы.

«Хорошо» - работа выполнена в соответствии с утвержденным планом, полностью раскрыто содержание каждого вопроса. Незначительные замечания к оформлению работы. При защите работы обучающийся владел материалом, но отвечал не на все вопросы.

«Удовлетворительно» - работа выполнена в соответствии с утвержденным планом, но не полностью раскрыто содержание каждого вопроса. Обучающимся не сделаны собственные выводы по теме работы. Грубые недостатки в оформлении работы. При защите работы обучающийся владел материалом, отвечал не на все вопросы.

«Неудовлетворительно» - если работа не выполнена в соответствии с утвержденным планом, не раскрыто содержание каждого вопроса, обучающимся не сделаны выводы по теме работы, имеются грубые недостатки в оформлении работы, при защите работы обучающийся не владел материалом, не отвечал на вопросы, то работа направляется на дальнейшую доработку.

4. Оценочные материалы текущего контроля успеваемости

1 Контрольные вопросы №1

1. В чем состоит специфика современных деловых коммуникаций в деятельности специалиста?

2. Что такое коммуникация?

3. Что такое технология и техника делового общения?

4. Какова роль коммуникативных техник в деятельности специалиста?

5. Что понимается под коммуникативной компетентностью?

6. Как соотносятся понятия «коммуникация» и «общение»?

7. Каковы основные навыки и умения эффективного взаимодействия?

Критерии оценивания:

– оценка «отлично» выставляется, если материал изложен грамотно, в определенной логической последовательности; продемонстрировано системное и глубокое знание программного материала, продемонстрированы знания, умения и навыки, достаточные для дальнейшего усвоения материала;

– оценка «хорошо» выставляется, если материал изложен грамотно, в определенной логической последовательности; продемонстрировано достаточно полное знание программного материала, или, по крайней мере, показано общее понимание вопроса и продемонстрированы знания, умения и навыки, достаточные для дальнейшего усвоения материала;

– оценка «удовлетворительно» выставляется, если показано общее понимание вопроса и продемонстрированы знания, умения и навыки, достаточные для дальнейшего усвоения материала;

– оценка «неудовлетворительно» выставляется, если обнаружено незнание или непонимание большей, или наиболее важной части учебного материала; показано непонимание вопроса и не продемонстрированы знания, умения и навыки, достаточные для дальнейшего усвоения материала.

2 Контрольные вопросы №2

1. Что такое коммуникационный процесс?
2. Какие модели коммуникации вам известны?
3. Какова композиция публичной речи?
4. Каковы основные характеристики публичной коммуникации?
5. Какими качествами должен обладать оратор — источник коммуникации?
6. Каково значение обратной связи в коммуникативном процессе?
7. В чем заключаются особенности аргументирующей речи?
8. Как захватить внимание аудитории?
9. Что такое барьеры коммуникации?
10. Какие коммуникативные навыки и умения способствуют эффективному взаимодействию?
11. В чем заключается специфика выступления на радио и телевидении?
12. Каковы основные виды интервью?
13. В чем состоит специфика и целевой установки пресс-конференции?
14. Каковы барьеры восприятия диалоговой информации?
15. Какова роль и функции ведущего пресс-конференцию?
16. Что такое презентация?
17. Какие виды презентаций вы знаете?
18. Для чего устраивают презентации?
19. Каковы основные цели и задачи презентации?
20. Каковы особенности этапов подготовки презентации?
21. Почему презентацию необходимо планировать?

Критерии оценивания:

– оценка «отлично» выставляется, если материал изложен грамотно, в определенной логической последовательности; продемонстрировано системное и глубокое знание программного материала, продемонстрированы знания, умения и навыки, достаточные для дальнейшего усвоения материала;

– оценка «хорошо» выставляется, если материал изложен грамотно, в определенной логической последовательности; продемонстрировано достаточно полное знание программного материала, или, по крайней мере, показано общее понимание вопроса и продемонстрированы знания, умения и навыки, достаточные для дальнейшего усвоения материала;

– оценка «удовлетворительно» выставляется, если показано общее понимание вопроса и продемонстрированы знания, умения и навыки, достаточные для дальнейшего усвоения материала;

– оценка «неудовлетворительно» выставляется, если обнаружено незнание или непонимание большей, или наиболее важной части учебного материала; показано непонимание вопроса и не продемонстрированы знания, умения и навыки, достаточные для дальнейшего усвоения материала.

3 Контрольные вопросы №3

1. Каковы цели коммуникатора? Какую роль он играет в системе коммуникативных связей и отношений?
2. Что такое коммуникативная сфера?

3. Как формируется коммуникативная личность?
4. Что такое языковая личность? Каковы ее основные характеристики?
5. Каковы общие и отличительные признаки, характеризующие языковую и коммуникативную личности?
6. Каковы основные параметры коммуникативной личности?
7. Каковы главные когнитивные характеристики и функциональные параметры коммуникативной личности?
8. Почему коммуникативную личность можно рассматривать как социальный феномен?
9. Что такое коммуникативная культура?
10. Каковы основные факторы, способствующие формированию коммуникационной культуры?

Критерии оценивания:

– оценка «отлично» выставляется, если материал изложен грамотно, в определенной логической последовательности; продемонстрировано системное и глубокое знание программного материала, продемонстрированы знания, умения и навыки, достаточные для дальнейшего усвоения материала;

– оценка «хорошо» выставляется, если материал изложен грамотно, в определенной логической последовательности; продемонстрировано достаточно полное знание программного материала, или, по крайней мере, показано общее понимание вопроса и продемонстрированы знания, умения и навыки, достаточные для дальнейшего усвоения материала;

– оценка «удовлетворительно» выставляется, если показано общее понимание вопроса и продемонстрированы знания, умения и навыки, достаточные для дальнейшего усвоения материала;

– оценка «неудовлетворительно» выставляется, если обнаружено незнание или непонимание большей, или наиболее важной части учебного материала; показано непонимание вопроса и не продемонстрированы знания, умения и навыки, достаточные для дальнейшего усвоения материала.

4 Тестовые задания №1

1. Коммуникации соответствует определение:

а) (+) это процесс взаимодействия и способы сообщения, позволяющие создавать, передавать и принимать информацию

б) это процесс управления и удовлетворения потребностей целевой аудитории посредством создания сообщений

в) это социальная, интеллектуальная и вербальная деятельность, направленная на создание сообщений

г) это средства доведения информации до целевой аудитории

д) это общие добровольные действия аудитории, группы участников (в неявно задаваемом организаторами направлении)

2. Аудиторией коммуникации является:

а) (+) группа людей, которые получают информационные обращения и имеют возможность реагировать на них

б) любое относительно большое число людей, собравшихся в одном месте и находящихся в прямом взаимодействии друг с другом

в) специально организованная группа людей, единение которых определяется и закрепляется коллективными действиями

г) группа людей, которые получают информационные обращения

д) любое относительно большое число людей, собравшихся в одном месте и

получающих направленные информационные сообщения

3. Модель коммуникации, в которой реализуется информационная, экспрессивная, прагматическая функция языка, – это...

- а) модель социального атомизма
- б) (+) семиотическая модель
- в) гомогенная модель коммуникации
- г) циркулярная модель
- д) линейная модель

4. Какие элементы процесса коммуникации являются ключевыми для коммуникатора:

а) процессы принятия решений аудитории, эмоциональный подъем, политические предпосылки

б) возможности аудитории в области информационных операций и процессов принятия решений

в) эмоциональный подъем, доминирование-подчинение, канал сообщения

г) (+) целевая аудитория, канал, контекст

д) биографические данные, эмоциональный подъем аудитории, процессы принятия решений

5. Избыточность информации:

а) затрудняет понимание сообщения

б) (+) облегчает понимание сообщения

6. Прием направленного критического слушания целесообразно использовать в деловых ситуациях, связанных с:

а) «прочтением» стенических эмоций партнеров

б) выслушиванием жалоб клиентов

в) (+) дискуссионным обсуждением проблем

г) обсуждением каких-либо инновационных проектов

7. Взаимодействие культур относится к:

а) микрокоммуникации

б) мидикоммуникации

в) (+) макрокоммуникации

8. Процесс углубления культурного взаимодействия и взаимовлияния между государствами, национальнокультурными группами и историко-культурными областями при образовании некоего единого культурного пространства называется:

а) частичная ассимиляция

б) геттоизация

в) (+) культурная интеграция

г) ассимиляция

9. Основным объектом изучения в теории межкультурной коммуникации являются:

а) (+) различия в особенностях культуры и общения у представителей различных народов, расовых и этнических групп

б) язык, кухня, традиции

в) внешность

г) диалект

д) юмор

10. Коммуникатором является:

а) специалист, придумывающий PR-стратегию или PR-сообщение, включая все ее текстуальные составляющие: сценарий, слоган, подписи к плакатам, заголовки, знаки-образы

б) человек, который может повлиять на отношение группы к определенным проблемам

- в) лицо или группа лиц, создающие сообщения в виде устных выступлений, печатных текстов, фильмов, радио - и телепередач
- г) (+) отправитель сообщения в коммуникационном процессе
- д) специалист, профессионально занимающийся подготовкой текстов речей и выступлений

Критерии оценивания:

Результаты тестирования оценивают по 10 балльной шкале:

- отлично – не менее 85% правильно выполненных заданий;
- хорошо – не менее 70% правильно выполненных заданий;
- удовлетворительно – не менее 50% правильно выполненных заданий;
- неудовлетворительно – менее 50% правильно выполненных заданий.

5 Доклад-презентация №1

1. Феномен коммуникативных технологий.
2. Предмет теории коммуникации.
3. Исторические вехи становления теории коммуникации.
4. Теоретические модели коммуникации.
- Цели и функции коммуникации.
5. Формы коммуникационной деятельности.

Критерии оценивания:

- оценка «отлично» выставляется, если материал изложен грамотно; продемонстрированы знания, умения и навыки, достаточные для дальнейшего усвоения материала;
- оценка «хорошо» выставляется, если материал изложен грамотно, показано общее понимание вопроса;
- оценка «удовлетворительно» выставляется, если показано общее понимание вопроса;
- оценка «неудовлетворительно» выставляется, если обнаружено незнание или непонимание большей, или наиболее важной части учебного материала.

6 Доклад-презентация №2

1. Связь коммуникации с информацией
2. Представление коммуникации как о процессе и структуре
3. Коммуникативный процесс и его составляющие
4. Стандартная модель коммуникативного процесса.
5. Сетевые модели коммуникативных технологий.

Критерии оценивания:

- оценка «отлично» выставляется, если материал изложен грамотно; продемонстрированы знания, умения и навыки, достаточные для дальнейшего усвоения материала;
- оценка «хорошо» выставляется, если материал изложен грамотно, показано общее понимание вопроса;
- оценка «удовлетворительно» выставляется, если показано общее понимание вопроса;
- оценка «неудовлетворительно» выставляется, если обнаружено незнание или непонимание большей, или наиболее важной части учебного материала.

7 Упражнение и контрольные вопросы

Упражнение «Захват инициативы общения».

Организуется беседа двух человек, начинающих диалог с любой реплики на любую тему. Второй собеседник должен поддержать разговор, но при этом переключить собеседника на свою тему. Делать это нужно ненавязчиво. Результаты выполнения упражнения отразить в тетради для практических работ. Проанализировать, какой из коммуникативных барьеров оказывает наиболее сильное отрицательное влияние на педагогическое общение?

Контрольные вопросы:

1. Раскройте значение определения «Темперамент».
2. Назовите основные типы темперамента и их отличия.
3. Что представляет собой характер?
4. Влияет ли характер личности на проявление темперамента?
5. Дайте классификацию коммуникативным барьерам.
6. Что относится к барьерам коммуникации?
7. В чем заключается барьер предвзятости? 8. Перечислите основные социальные барьеры.
9. Подумайте над вопросами, и ответьте письменно: какие сильные стороны вашего темперамента способствуют успешности деятельности? Над чем стоит работать?

Критерии оценивания:

– оценка «отлично» выставляется, если материал изложен грамотно, в определенной логической последовательности; продемонстрировано системное и глубокое знание программного материала, продемонстрированы знания, умения и навыки, достаточные для дальнейшего усвоения материала;

– оценка «хорошо» выставляется, если материал изложен грамотно, в определенной логической последовательности; продемонстрировано достаточно полное знание программного материала, или, по крайней мере, показано общее понимание вопроса и продемонстрированы знания, умения и навыки, достаточные для дальнейшего усвоения материала;

– оценка «удовлетворительно» выставляется, если показано общее понимание вопроса и продемонстрированы знания, умения и навыки, достаточные для дальнейшего усвоения материала;

– оценка «неудовлетворительно» выставляется, если обнаружено незнание или непонимание большей, или наиболее важной части учебного материала; показано непонимание вопроса и не продемонстрированы знания, умения и навыки, достаточные для дальнейшего усвоения материала.

8 Контрольные вопросы №4 + Тестовые задания

1. Какие виды бесед вы знаете?
2. Каковы основные функции деловой беседы?
3. Каковы этапы деловой беседы?
4. Какова структура деловой беседы?
5. Что может являться примером эффективного начала беседы?
6. Каковы требования к завершению беседы?

Тест:

1. Оптимальное количество участников делового совещания составляет А. 10-15
Б. 2-3
В. 7
Г. 20-25

2. На проблемном совещании первым должен высказывать свое мнение по обсуждаемому вопросу
 - А. Руководитель
 - Б. Заместитель руководителя, ответственный за данное направление работы
 - В. Старший по возрасту из присутствующих
 - Г. Младший по возрасту и служебному положению
3. «Правило Гомера» подразумевает следующую последовательность предъявления аргументов:
 - А. Сильные – средние – один самый сильный
 - Б. Один самый сильный – сильные – средние
 - В. Слабые – сильные – один самый сильный
 - Г. Средние – сильные – слабые
4. «Правило Паскаля» во время проведения дискуссии заключается в том, что следует
 - А. Избегать споров и разногласий, где только возможно
 - Б. Дать возможность оппоненту почетно капитулировать и «сохранить лицо»
 - В. Загнать оппонента «в угол», не давать ему спуска даже в мелочах
 - Г. Применять стратегию уступки, если обсуждаемый вопрос не так уж важен
5. Отвечать на телефонный звонок в организациях и учреждениях принято, начиная с
 - А. Слова «Алло»
 - Б. Слова «Слушаю»
 - В. Слова «Да»
 - Г. Представления себя и организации
6. Наиболее эффективна убеждающая коммуникация
 - А. Открытая (коммуникатор открыто объявляет себя сторонником той или иной точки зрения)
 - Б. Отстраненная (коммуникатор держится нейтрально)
 - В. Закрытая (сокрытие своей точки зрения)
 - Г. Отстраненная или закрытая, в зависимости от ситуации
7. Для установления доверительных отношений в разговоре, необходимо начать его с
 - А. Обозначения проблемы
 - Б. Констатации факта, известного собеседнику
 - В. Выявления фактов, неизвестных собеседнику
 - Г. Утверждения, носящего общий характер: «все», «всегда», «каждый».
8. Вопрос, который задается с целью выяснить, понимает ли вас собеседник – это вопрос
 - А. Контрольный
 - Б. Направляющий
 - В. Информационный
 - Г. Провокационный
9. Вопрос: «Какой день нам назначить для следующей встречи – понедельник, вторник или среду?» – А. Встречный
 - Б. Ознакомительный
 - В. Подтверждающий
 - Г. Альтернативный
10. Вопрос типа «Надеюсь, Вы удовлетворены результатами нашей беседы?» относится к

А. Информационным

Б. Открытым

В. Наводящим

Г. Заключающим

11. Если собеседник использует уклончивые ответы на вопросы и стремится отвечать вопросом на вопрос, это говорит о том, что он

А. Искренен

Б. Стеснителен

В. Стремится солгать, ввести в заблуждение

Г. Очень тщателен и осмотрителен, опасается нечаянно обмануть партнера

12. Стремясь переубедить собеседника, нужно начинать разговор с ним с

А. Нейтральных, не относящихся к делу вещей

Б. Тех моментов, в отношении которых вы с ним уже согласны.

В. Противоречий, причин для несогласия с оппонентом

Г. Обсуждения личности оппонента

13. Монологическая речь одного из собеседников

А. Быстро надоедает второму собеседнику

Б. Помогает установить доверительную атмосферу

В. Способствует установлению делового контакта

Г. Является единственным способом эффективной коммуникации

14. Переговоры, в отличие от деловой беседы

А. Направлены на поиск совместного, взаимоприемлемого решения

Б. Способствуют повышению деловой активности

В. Ведутся между представителями разных организаций

Г. Ведутся главным образом между представителями одной организации

15. Если произошло техническое разъединение связи при разговоре по телефону:

А. Оба собеседника должны сделать попытку дозвониться друг до друга

Б. Повторно звонит тот, кто звонил вначале

В. Повторно звонит тот, кто отвечал

Г. Не нужно пытаться возобновить разговор

16. Если у Вас в разгаре беседа с посетителем, а в это время раздался телефонный звонок и звонит клиент, нужно

А. Говорить по телефону, пока не будут разрешены все вопросы

Б. Извиниться перед посетителем, предложить позвонившему созвониться позднее, продолжить беседу

В. Попросить посетителя выйти и позвать его снова, когда разговор будет закончен

Г. На телефонный звонок не реагировать

17. В телефонном разговоре речь должна быть

А. По возможности, совершенно лишённой выражения эмоций

Б. В меру эмоциональной

В. Яркой, эмоциональной, максимально образной

Г. Обязательно более эмоциональной, чем речь собеседника

18. Оптимальное время делового разговора по телефону

А. Не более 1 минуты

Б. 4-5 минут

В. 10-15 минут

Г. До 30 минут

19. Начинать общение по телефону следует с

А. Представления

- Б. Объяснения цели звонка
 - В. Приветствия
 - Г. Обсуждения вопроса, ради которого производится звонок
20. Инициатива окончания телефонного разговора должна принадлежать
- А. Тому, кто снял трубку
 - Б. Всегда только позвонившему
 - В. Позвонившему, или старшему из говорящих (по статусу или по возрасту)
 - Г. Тому, кто снял трубку, или старшему из говорящих (по статусу или по возрасту)

ПРАВИЛЬНЫЕ ОТВЕТЫ:

1В, 2Г, 3А, 4Б, 5Г, 6А, 7Б, 8А, 9Г, 10Г, 11В, 12Б, 13А, 14В, 15Б, 16Б, 17Б, 18Б, 19В, 20В

Критерии оценивания:

– оценка «отлично» выставляется, если материал изложен грамотно, в определенной логической последовательности; продемонстрировано системное и глубокое знание программного материала, продемонстрированы знания, умения и навыки, достаточные для дальнейшего усвоения материала;

– оценка «хорошо» выставляется, если материал изложен грамотно, в определенной логической последовательности; продемонстрировано достаточно полное знание программного материала, или, по крайней мере, показано общее понимание вопроса и продемонстрированы знания, умения и навыки, достаточные для дальнейшего усвоения материала;

– оценка «удовлетворительно» выставляется, если показано общее понимание вопроса и продемонстрированы знания, умения и навыки, достаточные для дальнейшего усвоения материала;

– оценка «неудовлетворительно» выставляется, если обнаружено незнание или непонимание большей, или наиболее важной части учебного материала; показано непонимание вопроса и не продемонстрированы знания, умения и навыки, достаточные для дальнейшего усвоения материала.

Результаты тестирования оценивают по 5 балльной шкале:

отлично – не менее 85% правильно выполненных заданий;

хорошо – не менее 70% правильно выполненных заданий;

удовлетворительно – не менее 50% правильно выполненных заданий;

неудовлетворительно – менее 50% правильно выполненных заданий

9 Контрольные вопросы №5 + Тестовые задания

1. Какие требования предъявляются к подготовительному этапу переговорного процесса?

2. В чем заключаются организационный и содержательный аспекты подготовительного этапа?

3. Какие стратегии ведения переговоров могут быть использованы?

4. Какие стадии выделяют в переговорном процессе?

5. Из каких этапов состоит процесс ведения переговоров и какие задачи решаются на каждом из них?

6. Какие тактические приемы используются участниками переговоров?

Тест. Умеете ли вы вести деловые переговоры

Ответьте «да» или «нет» на следующие 16 вопросов.

1. Бывает ли, что вас удивляют реакции людей, с которыми вы сталкиваетесь в первый раз?
2. Есть ли у вас привычка договаривать фразы, начатые вашим собеседником, поскольку вам кажется, что вы угадали его мысль, а говорит он слишком медленно?
3. Часто ли вы жалуетесь, что вам не дают всего необходимого для того, чтобы успешно закончить порученную вам работу?
4. Когда критикуют мнение, которое вы разделяете, или коллектив, в котором вы работаете, возражаете ли вы (или хотя бы возникает у вас такое желание)?
5. Способны ли вы предвидеть, чем вы будете заниматься в ближайшие шесть месяцев?
6. Если вы попадаете на совещание, где есть незнакомые вам люди, стараетесь ли вы скрыть ваше собственное мнение по обсуждаемым вопросам?
7. Считаете ли вы, что в любых переговорах всегда кто-то становится победителем, а кто-то обязательно проигрывает?
8. Говорят ли о вас, что вы упорны и твердолобы?
9. Считаете ли вы, что на переговорах всегда надо запрашивать вдвое больше того, что вы хотите получить в итоге?
10. Трудно ли вам скрыть свое плохое настроение, например, когда вы играете с приятелями в карты и проигрываете?
11. Считаете ли вы необходимым возразить по всем пунктам тому, кто на совещании высказал мнение, противоположное вашему?
12. Неприятна ли вам частая смена деятельности?
13. Заняли ли вы ту должность и получили ли вы ту зарплату, которые наметили для себя несколько лет назад?
14. Считаете ли вы допустимым пользоваться слабостями других ради достижения своих целей?
15. Уверены ли вы, что можете легко найти аргументы, способные убедить других в вашей правоте?
16. Готовитесь ли вы старательно к встречам и совещаниям, в которых вам предстоит принять участие?

Поставьте себе по одному баллу за каждый ответ, совпавший с приведенными ниже ответами:

1. Нет. 2. Нет. 3. Нет. 4. Нет. 5. Да. 6. Нет. 7. Нет. 8. Да. 9. Нет. 10. Да.
11. Да. 12. Да. 13. Да. 14. Нет. 15. Нет. 16. Нет.

Подсчитайте баллы.

Критерии оценивания:

– оценка «отлично» выставляется, если материал изложен грамотно, в определенной логической последовательности; продемонстрировано системное и глубокое знание программного материала, продемонстрированы знания, умения и навыки, достаточные для дальнейшего усвоения материала;

– оценка «хорошо» выставляется, если материал изложен грамотно, в определенной логической последовательности; продемонстрировано достаточно полное знание программного материала, или, по крайней мере, показано общее понимание вопроса и продемонстрированы знания, умения и навыки, достаточные для дальнейшего усвоения материала;

– оценка «удовлетворительно» выставляется, если показано общее понимание вопроса и продемонстрированы знания, умения и навыки, достаточные для дальнейшего усвоения материала;

– оценка «неудовлетворительно» выставляется, если обнаружено незнание или непонимание большей или наиболее важной части учебного материала: показано

непонимание вопроса и не продемонстрированы знания, умения и навыки, достаточные для дальнейшего усвоения материала.

Тест:

0–5 баллов – Вы не рождены для переговоров. Лучше всего вам подобрать работу, где от вас не потребуется осуществление этого вида деятельности, либо вам придется очень постараться и поработать над собой, чтоб приобрести все необходимые навыки, знания и умения.

6–11 баллов – Вы хорошо умеете вести переговоры, но есть опасность, что вы проявите властные черты своего характера в самый неподходящий момент. Вам стоит заняться повышением своей квалификации в этой сфере, а главное – учиться жестко держать себя в руках.

12–16 баллов – Вы всегда очень ловко ведете переговоры. Но будьте осторожны! Окружающие вас люди могут подумать, что за этой ловкостью скрывается нечестность и от вас лучше держаться подальше. А такое мнение на пользу не идет!

10 Тестовые задания №2

Тест:

1. Человек стоит, скрестивши руки на груди. Он

А. Занимает закрытую, оборонительную позицию

Б. Агрессивен и готов нападать

В. Открыт к общению

Г. Задумчив и рассеян

2. Покусывание ногтей означает

А. Желание выглядеть сильным

Б. Готовность к агрессии

В. Нежелание молчать

Г. Внутреннее беспокойство

3. Человек хочет паузу для обдумывания, выражает просьбу подождать. Для этого он

А. Демонстрирует большие пальцы

Б. Протирает стекла очков, покусывает дужку их оправы

В. Прячет руки за спину

Г. Смотрит в глаза собеседнику

4. Человек – правша. Воспоминая зрительный образ, он смещает глаза

А. Влево-вниз

Б. Влево-вверх

В. Вправо-вниз

Г. Вправо-вверх

5. Личная зона в общении составляет

А. 0- 45 см

Б. 45-120 см

В. 120-300 см

Г. Более 300 см

6. Такесика изучает А. Дистанции в общении

Б. Визуальный контакт

В. Роль прикосновений в общении

Г. Голосовые интонации

7. Человек прикрывает руками рот. Он проявляет
- А. Радость, позитивный настрой
 - Б. Сопереживание, сочувствие
 - В. Сдерживаемое возражение, негативное отношение
 - Г. Желание высказаться
8. Голова, наклоненная вниз, означает
- А. Позитивный настрой
 - Б. Раздумья, сомнение, неприятие
 - В. Желание показать себя с хорошей стороны
 - Г. Доминирующую позицию
9. Потирание пальцем века означает
- А. Желание заплакать
 - Б. Попытку сконцентрироваться
 - В. Ложь или подозрение во лжи
 - Г. Готовность сказать грубость
10. Расставленные руки и ноги, расстегнутый пиджак или жакет означают
- А. Открытую враждебность
 - Б. Открытость, готовность к контактам, доброжелательность
 - В. Скрытую неприязнь
 - Г. Огорчение
11. Пальцы у человека сцеплены в «замок». Это означает:
- А. Разочарование, желание скрыть отрицательное отношение
 - Б. Неприкрытую агрессию
 - В. Страх и попытку спрятаться от событий
 - Г. Преувеличенное мнение о своей персоне
12. Голова человека опирается на ладонь. Это означает
- А. Скуку
 - Б. Заинтересованность
 - В. Готовность к возражениям
 - Г. Чувство собственника
13. Человек проявляет недовольство услышанным. Он
- А. Грызет палец
 - Б. Поворачивает голову влево
 - В. Вытирает пот со лба
 - Г. Потирает ухо
14. Позиция собеседников лицом к лицу
- А. Доброжелательная
 - Б. Агрессивная
 - В. Отрешенная
 - Г. Уступчивая
15. Слегка наклоненная в сторону голова означает
- А. Пренебрежение к окружающим
 - Б. Интерес к происходящему, внимание
 - В. Стремление сказать «нет»
 - Г. Желание покинуть помещение
16. Носки туфель у собеседника повернуты к дверям. Он
- А. Ждет, что кто-то придет
 - Б. Желает продолжить разговор до логического конца
 - В. Хочет поскорее уйти
 - Г. Хвастается и лжет
17. Человек почесывает затылок. Это означает

- А. Чувство собственного достоинства
 - Б. Озабоченность, смущение, неуверенность
 - В. Спокойствие и релаксацию
 - Г. Озлобленность
18. Подпираание большим пальцем подбородка – это
- А. Знак удовольствия от услышанного
 - Б. Знак критической оценки
 - В. Признак страха и неуверенности
 - Г. Признак желания постоять на своем
19. Вы находитесь в 2 метрах от человека. Это
- А. Личная зона
 - Б. Его интимная зона
 - В. Публичная зона
 - Г. Социальная зона
20. Паралингвистика изучает
- А. Иностранные языки
 - Б. Древние языки
 - В. Звуки, не входящие в состав речи
 - Г. Интонации в речи

ПРАВИЛЬНЫЕ ОТВЕТЫ:

1А, 2Г, 3Б, 4Б, 5Б, 6В, 7В, 8Б, 9В, 10Б, 11А, 12А, 13Г, 14Б, 15Б, 16В, 17Б, 18Б, 19Г, 20Г

Критерии оценивания:

Результаты тестирования оценивают по 5-ти балльной шкале:

отлично – не менее 85% правильно выполненных заданий;

хорошо – не менее 70% правильно выполненных заданий;

удовлетворительно – не менее 50% правильно выполненных заданий;

неудовлетворительно – менее 50% правильно выполненных заданий.

5. Оценочные материалы промежуточной аттестации обучающихся

Перечень вопросов к зачету

1. История становления и развития теории научной коммуникации.
 2. Феномен коммуникативных технологий.
 3. Предмет теории коммуникации.
 4. Сущность и ключевые понятия.
 4. Исторические вехи становления теории коммуникации.
 5. Теория коммуникация как междисциплинарная наука.
 6. Цели и функции коммуникации.
 7. Формы коммуникационной деятельности.
 8. Связь коммуникации с информацией.
 9. Представление коммуникации как о процессе и структуре.
 10. Коммуникативный процесс и его составляющие.
 11. Стандартная модель коммуникативного процесса.
 12. Технологии речевых коммуникаций.
 13. Основные понятия теории речевой коммуникации.
 14. Моделирование коммуникации в разных науках. Модель К. Шеннона и У. Уивера.
 15. Функциональная модель Р.О.Якобсона. Нелинейные модели коммуникации.
 16. Проблема коммуникации в современных научных исследованиях.
 17. Научные основы теории коммуникации
 18. Теория коммуникации как наука.
 19. Понятие «коммуникация». Смысловая многозначность «коммуникации».
- Семиотика
- научной коммуникации.
 20. Коммуникация как передача информации и как взаимодействие.
 21. Научная коммуникация как совокупность видов и форм профессионального общения в научном сообществе.
 23. Социально-философские, информационные, семиотические, лингвистические основы изучения коммуникации.
 24. Развитие научных коммуникативных компетенций молодого исследователя как важнейшая задача высшего профессионального образования
 25. Вербальная коммуникация. Человек в коммуникации.

Перечень вопросов к экзамену

1. Теоретико-методологические основы науки о коммуникациях.
2. Коммуникация как система ориентирующего взаимодействия.
3. Виды коммуникации: вербальная и невербальная коммуникация; письменная и устная коммуникация.
4. Межличностная коммуникация.
5. Межкультурная коммуникация.
6. Профессиональная (профессионально-ориентированная коммуникация).
7. Методика обучения профессиональной коммуникации в иноязычной образовательной среде.
8. Понятие коммуникативного пространства. Символическая организация коммуникативного пространства.
9. Коммуникативные процессы в иноязычной образовательной среде.

10. Современные коммуникативные технологии.
11. Коммуникативные технологии в образовании.
12. Коммуникативная компетентность в системе профессиональной подготовки педагога.
13. Коммуникативное поведение в социальной среде.
14. Коммуникативное поведение в профессиональной (педагогической) среде.
15. Профессиональная этика как принцип коммуникативного поведения языковой личности в профессиональной среде.
16. Правила составления резюме, рекомендательного письма, сопроводительного письма, мотивационного письма.
17. Подготовка к собеседованию при приеме на работу.
18. Подготовка и проведение презентации. Этапы подготовки к презентации.
19. Конференция, информационное письмо, аннотация, докладчики, типы презентаций, протокол.
20. Понятие коммуникативной технологии.
21. Понятие коммуникативного пространства.
22. Символическая организация коммуникативного пространства.
23. Визуальная организация коммуникативного пространства.
24. Событийная организация коммуникативного пространства.
25. Низкоинтенсивные и высокоинтенсивные коммуникативные технологии.
26. Образование как коммуникация.
27. Диалоговое обучение.
28. Игровое обучение.
29. Case-study.
30. Мультимедийные коммуникативные технологии.
31. Технологии педагогического общения
32. Технология дискуссии
33. Основные понятия теории коммуникации.
34. Виды и формы коммуникации.
35. Уровни коммуникации.
36. Педагогический имидж как необходимый компонент успешной коммуникации. Техника речи педагога.
37. Стили педагогического общения.
38. Речевые стратегии.
39. Невербальные средства общения в работе педагога.
40. Анализ стиля педагогического общения.

Примерная тематика курсовых работ

Не предусмотрено.

Примерная тематика курсовых проектов

Не предусмотрено.

Примерная тематика расчетно-графических работ

Не предусмотрено.