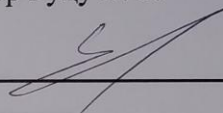


Государственное образовательное учреждение
«Приднестровский государственный университет им. Т.Г. Шевченко»

Факультет «Физическая культура и спорт»

Кафедра «Педагогика и психология спорта»

Утверждаю:
заведующий кафедрой
педагогике и психологии спорта,
профессор Гуцу В.Ф.



“ 04 ” сентября 20 18 г

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ
Культура делового общения

Направление подготовки:
49.03.01 ФИЗИЧЕСКАЯ КУЛЬТУРА
Профиль подготовки:
СПОРТИВНАЯ ТРЕНИРОВКА

Год набора 2017 г

Разработал:
К.п.н., доцент
Михайлова Н.Я.

**Паспорт фонда оценочных средств по учебной дисциплине
«Культура делового общения»**

Изучение дисциплины направлено на формирование следующих компетенций:

Код компетенции	Формулировка компетенции
ОК-1	способностью использовать основы философских знаний для формирования мировоззренческой позиции
ОК – 5	способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия.

1. В результате изучения дисциплины «Культура делового общения» обучающийся должен:

знать:

понятийный аппарат дисциплины
набор коммуникативных приемов и техник;
методики конструктивного самораскрытия и презентации

уметь:

характеризовать взаимосвязь курса с другими дисциплинами;
вести деловые переговоры;
анализировать методы и приемы делового общения;

владеть:

различными видами социально-психологического воздействия в процессе делового общения и в повседневном взаимодействии с людьми
правилами речевого этикета в разных ситуациях профессионального и бытового взаимодействия
навыками подготовки и проведения публичных выступлений, презентаций, бесед и пр.
навыками предупреждения и конструктивного решения конфликтов

2. Паспорт ФОС

Форма контроля	Объекты оценивания	Контролируемые разделы и темы дисциплины	Наименование оценочного средства
			традиционный
Входной контроль	-	-	-
Текущий контроль R1	Знания предмета, задач, основных психологических особенностей делового общения	Раздел 1. Психологические особенности делового общения	Тестовые задания
Текущий контроль R2	Знания основных понятий, свойств и средств общения в деловой коммуникации	Раздел 2. Средства общения в деловой коммуникации	Тестовые задания
Текущий контроль R3	Знание основных видов и форм делового общения	Раздел 3. Виды и формы делового общения	Тестовые задания

Итоговый контроль	Знание общих вопросов психологии: основные категории; психические процессы; понятие личность и ее компоненты. Умение применять на практике методы общей психологии.		Вопросы к экзамену
-------------------	---	--	--------------------

Комплект тестовых заданий

Выберите номер правильного варианта ответа

Как называется сложный многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми, порождаемый потребностями совместной деятельности и включающий в себя обмен информацией, выработку единой стратегии взаимодействия, восприятие и понимание другого человека?

1. Имидж
2. Общение
3. Этикет
4. Переговоры

Правильный ответ – вариант _____

Выберите номер правильного варианта ответа

Психологическая структура общения состоит...

1. Коммуникативная сторона общения
2. Интерактивная сторона общения
3. Перцептивная сторона общения
4. Все перечисленное

Правильный ответ – вариант _____

3. Дополните.

Перцепция – это...

Правильный ответ _____

4. Выберите номер правильного варианта ответа

Какая сторона общения проявляется через действия личности, сознательно ориентированные на смысловое их восприятие другими людьми.

1. Коммуникативная
2. Перцептивная
3. Интерактивная

Правильный ответ вариант _____

5. Дополните

Что является главным средством общения?

Правильный ответ _____

6. Выберите номер правильного варианта ответа

Как называется любой материальный объект (предмет, явление, событие), который выступает в качестве указания и обозначения и используется для приобретения, хранения, переработки и передачи информации.

1. Жест
2. Мимика
3. Знак
4. Язык

Правильный ответ – вариант _____

7. Выберите номер правильного варианта ответа

Название знака специально производимые для передачи информации.

1. Интенциональный
2. Неинтенциональный
3. Экспрессивный
4. Манипулятивный

Правильный ответ – вариант _____

8. Выберите номер правильного варианта ответа

Название процесса взаимосвязи и взаимодействия, в котором происходит обмен деятельностью, информацией и опытом, предполагающим достижение определенного результата, решение конкретной проблемы или реализацию определенной цели.

1. Публичное выступление
2. Переговоры
3. Деловое общение
4. Совещание
5. Дискуссия

Правильный ответ – вариант _____

9. Дополните

Вид общения средством передачи информации являются позы, жесты, мимика, интонации, взгляды, территориальное расположение и пр.

Правильный ответ _____

10. Установите соответствие

1. Ритуальный стиль

А. Направлен на совместное изменение представлений обоих партнеров, предполагает удовлетворение такой человеческой потребности

2. Манипулятивный стиль

Б. Главной задачей партнеров является поддержание связи с социумом, подкрепление представления о себе как о члене общества

3. Гуманистический стиль

В. К партнеру относятся как к средству достижения внешних по отношению к нему целей.

Правильный ответ _____

11. Выберите номер правильного варианта ответа

Основными формами общения являются:

1. деловая беседа;
2. деловые переговоры;
3. спор, дискуссия, полемика;
4. деловое совещание;
5. публичное выступление;
6. телефонные разговоры;
7. деловая переписка.
8. все перечисленное

Правильный ответ – вариант _____

12. Выберите номер правильного варианта ответа

Как называется обобщенное название различных по содержанию документов, выделяемых в связи с особым способом передачи текста.

1. Деловая беседа
2. Деловая переписка
3. Публичное выступление
4. Телефонные разговоры

Правильный ответ – вариант _____

13. Выберите номер правильного варианта ответа

Назовите форму делового общения, которая является наиболее благоприятной, зачастую единственной возможностью убедить собеседника в обоснованности вашей позиции с тем, чтобы он согласился и поддержал ее.

1. Переписка
2. Беседа
3. Публичное выступление
4. все перечисленное

Правильный ответ – вариант _____

14. Установите последовательность этапов беседы

Этапы деловой беседы

- А. создать благоприятную атмосферу для беседы;
- Б. пробудить интерес собеседника;
- В. привлечь внимание к теме разговора;
- Г. установить контакт с собеседником.

Правильный ответ _____

15. Выберите номер правильного варианта ответа

Как называются вопросы, на которые ожидается ответ "да" или "нет"?

1. Открытые
2. Закрытые
3. Риторические
4. Переломные
5. Все перечисленные

Правильный ответ – вариант _____

16. Дополните

Психологический прием влияния на партнера, который заключается в словах, содержащий небольшое преувеличение достоинств, которые желает видеть в себе собеседник. В этом смысле мы и рассмотрим комплимент как один из приемов формирования аттракции в деловых отношениях.

Правильный ответ _____

Психологические аспекты переговорного процесса

Выберите номер правильного варианта ответа

1. Название взаимозависимого процесса выработки определенных наборов обещаний, удовлетворяющих основные интересы договаривающихся сторон.

1. Общение
2. Переговоры
3. Выступление
4. Беседа

Правильный ответ – вариант _____

Выберите номер правильного ответа

2. Такие переговоры, как правило, сложны и длительны, поскольку участники мало знают друг друга. Они проявляют осторожность и осмотрительность, стараются получить информацию от третьих источников.

1. переговоры, направленные на продолжение существующих, достигнутых ранее соглашений
2. переговоры с целью нормализации отношений
3. переговоры с целью перераспределения прав и обязанностей
4. переговоры с целью перераспределения прав и обязанностей
5. переговоры с новым партнером

Правильный ответ – вариант _____

3. Дополните.

Напишите название функции переговоров.

«В этом случае переговоры проводятся с целью обмена мнениями по какому - либо вопросу или по вопросу получения новых сведений. Такого рода переговоры могут играть роль деловой или политической разведки и рассматриваться сторонами как предварительные. Их результаты служат для выработки позиций и предложений к последующим переговорам».

Правильный ответ _____

4. Выберите номер правильного варианта ответа

Название функции переговоров. «Переговоры могут быть нужны не столько для того, чтобы договориться с другой стороной, сколько для того, чтобы заинтересовать третью, для пропаганды своих взглядов, убеждений, идей, рекламы товаров и услуг»

1. Контрольная
2. Рекламная
3. Информационная
4. Отвлекающая

Правильный ответ-вариант _____

6. Дополните

Автор рекомендация по развитию эффективного слушания:

развивайте свои способности, дайте собеседнику время высказаться, проявите полное внимание к собеседнику, избегайте поспешных выводов.

Правильный ответ _____

Психологические особенности публичного выступления

Выберите номер правильного варианта ответа

Публичная речь — это ...

1. является средством достижения деловых целей, а не самоцелью.
2. сложный многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми, порождаемый потребностями совместной деятельности и включающий в себя обмен информацией, выработку единой стратегии взаимодействия, восприятие и понимание другого человека.
3. взаимозависимый процесс выработки определенных наборов обещаний, удовлетворяющих основные интересы договаривающихся сторон.

Правильный ответ - вариант _____

2. Выберите номер правильного варианта ответа

Автор высказывания: "Чтоб дойти 'до сердца слушателей, нужно выйти из футляра своих представлений и взглянуть на тему ее (аудитории) глазами ". Он описывает такой случай: "Как-то я спросил своего бывшего начальника, для чего он подготовил речь, которую собирается произнести. Тот сказал: "А я просто хочу освежить им мозги". Прекрасно. Замечательно. Восхитительно. Только мало кто сидит и ждет, когда ему освежат мозги. Люди рассчитывают, что вы сообщите им какую - то мысль, которая может оказаться им полезной....."

1. Р. Хофф
2. И. Атватер

3.Д. Карнеги

Правильный ответ – вариант _____

3. Выберите номер правильного варианта ответа

Какой контакт необходимо установить оратору, чтобы слушатели воспринимали сказанное?

1.Личностный

2.Эмоциональный

3.Познавательный

4.Приветственный

Правильный ответ – вариант _____

4.Выберите номер правильного варианта ответа

Классический прием, с помощью которого можно снять эмоциональную напряженность.

1.Юмор

2.Провокация

3.Драматизация речи

Критерии оценки:

- оценка «зачтено» выставляется студенту при 60% и более правильных ответов;

- оценка «не зачтено» - менее 60% правильных ответов.

Вопросы к зачету

1. Понятие общения. Коммуникация, перцепция и интеракция как составные элементы процесса общения.
2. Коммуникативный процесс и его элементы.
3. Деловая коммуникация и роль эффективного общения в профессиональной сфере.
4. Характеристики делового общения.
5. Человеческая речь как источник информации. Речевые средства общения.
6. Стили письма и речи: официально-деловой, научный, публицистический, разговорная речь.
7. Виды барьеров. Физиологические и психологические барьеры.
8. Виды барьеров. Социальные и культурные барьеры.
9. Преодоление барьеров в деловой коммуникации.
10. Значение слушания в деловом общении.
11. Язык жестов в деловом общении. Средства невербальной коммуникации.
12. Организация пространственной среды в деловой коммуникации.
13. Визуальные средства в коммуникативном процессе. Преимущества и недостатки их использования в деловой коммуникации.
14. Репрезентативная система в деловой коммуникации. Виды сенсорных каналов.
15. Психологические характеристики личности.
16. Коммуникативные роли.
17. Манипуляции в деловом общении. Психологические аспекты убеждения.
18. Убеждение в деловой коммуникации как процесс воздействия, его структура и организация. Этические аспекты убеждения.
19. Дискуссии, полемика, дебаты. Спор.
20. Деловая беседа как основная форма делового общения. Структура деловой беседы.
21. Психологические приемы влияния на партнера.
22. Внешний облик оратора. Голос, произношение, артикуляция, язык.
23. Основы коммуникативной компетентности специалиста.
24. Культура деловых коммуникаций.
25. Коммуникации в конфликтных ситуациях