Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Новосибирский государственный технический университет»
Кафедра международных отношений и регионоведения

Паспорт зачета

по дисциплине «Деловое общение», 3 семестр

1. Методика оценки

Зачет проводится в форме письменного тестирования с использованием электронной информационно-образовательной среда НГТУ (http:// www.nstu.ru/sveden/eos).

Тестовые задания охватывают все содержание «Деловое общение».

Тест состоит из №1-14 вопросов различного вида и позволяет проверить результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с установленными в программе индикаторами достижения компетенций.

2. Критерии оценки результатов обучения, соотнесенных с уровнями освоения индикаторов достижения компетенций

Выполнение теста засчитывается на **продвинутом** уровне, если студент правильно ответил на все вопросы теста, знает определения всех понятий, продемонстрировал способность безошибочно устанавливать последовательность и соответствие между процессами и явлениями, выявлять проблемы, предлагать механизмы их решения, представляет количественные и качественные характеристики определенных процессов и не допускает ошибок при решении задач. Совокупность результатов обучения по дисциплине (и соотнесенных с ними индикаторов достижения компетенций не содержит пробелов. Установленные в программе компетенции сформированы в полном объеме. Оценка составляет *от 17 до 20 баллов.*

Выполнение теста засчитывается на **базовом** уровне, если студент правильно ответил на ⅔ вопросов теста, знает определения основных понятий, продемонстрировал способность устанавливать последовательность и соответствие между процессами и явлениями, правильно характеризует процессы, явления, не допускает существенных ошибок при решении задач . Совокупность результатов обучения по дисциплине и соотнесенных с ними индикаторов достижения компетенций содержит несущественные пробелы. Установленные в программе компетенции сформированы на базовом уровне. Оценка составляет *от 15 до 16 баллов.*

Выполнение теста засчитывается на **пороговом** уровне, если студент правильно ответил от ½ до ⅔ вопросов теста, знает определения основных понятий, продемонстрировал способность устанавливать последовательность и соответствие между процессами и явлениями, при решении задач допускает непринципиальные ошибки, например, вычислительные. Совокупность результатов обучения по дисциплине и соотнесенных с ними индикаторов достижения компетенций содержит пробелы. Установленные в программе компетенции сформированы на пороговом уровне. Оценка составляет *от 11 до 14 баллов.*

Выполнение теста считается **неудовлетворительным**, если студент правильно ответил менее чем на половину вопросов теста, не знает определений понятий, не продемонстрировал способность устанавливать последовательность и соответствие между процессами и явлениями, при решении задач допускает принципиальные ошибки.

Совокупность результатов обучения по дисциплине и соотнесенных с ними индикаторов достижения компетенций содержит существенные пробелы. Установленные в программе компетенции не сформированы. Оценка составляет *менее 10 баллов.*

3. Шкала оценки

Зачет считается сданным, если сумма баллов по всем заданиям билета составляет от 10 до 20 баллов включительно. Сумма менее 10 баллов признается неудовлетворительным результатом промежуточной аттестации по дисциплине.

В общей оценке по дисциплине баллы за зачет учитываются в соответствии с правилами балльно-рейтинговой системы, установленными в НГТУ.

4. Примерный тест для зачета

Утверждаю:
Зав. кафедрой ____ _____ ФИО
«____» _____ 20_ г.

Тест

по дисциплине «Деловое общение»[1]

5517446Вопрос 1. К механизмам манипулятивного воздействия относятся
- Психотехнические приемы манипулятивного воздействия
- Психические автоматизмы и комплексы адресата манипуляции
- Механизмы присоединения и внедрения, которые использует манипулятор
- Потребности, склонности, мотивации адресата манипуляции

(один вариант)

5517455Вопрос 2. Приписывание приятному человеку своих достоинств, а неприятному - своих недостатков называется
- «эффектом упреждения»
- «эффектом ореола»
- «эффектом проекции»
- «эффектом симпатии»

(один вариант)

5517443Вопрос 3. Специфической особенностью Делового общения является…
- отсутствие норм и правил
- разговор по душам
- регламентированность
- неограниченность во времени

(один вариант)

5517453Вопрос 4. Выберите из перечисленного фактор, влияющий на аттракцию
- Сходство «Я-концепций» партнеров
- Идентификация
- Эмпатия

[1] Правильные ответы выделены жирным шрифтом

○ Рефлексия
(один вариант)

5517447Вопрос 5. Какое из представленных определений **не относится** к понятию "деловое общение"

○ это любой вид коммуникации, который используется для создания отношений, интеллектуальных ресурсов, продвижения идей, товаров, услуг или организации.
○ это процесс, при котором происходит обмен деловой информацией и опытом работы, предполагающим достижение определенного результата в совместной работе, решение конкретной задачи или реализацию определенной поставленной цели
○ связи между людьми, в ходе которой возникает психологический контакт, проявляющийся в обмене информацией, взаимовлиянии, взаимопереживании, взаимопонимании.
○ это сложный многоплановый процесс развития контактов между людьми в служебной сфере
(один вариант)

5517440Вопрос 6. Что из пречисленного не относится к характеристикам демократический стиля руководителя

○ Уважительное и корректное отношение к сотрудникам
○ Поощрение инициативы и творчества
○ Индифферентность к критике
○ Разделение власти с подчиненными
(один вариант)

5517438Вопрос 7. К вербальным средствам общения относятся:

○ жесты
○ интонации голоса
○ устная и письменная речь
○ позы
○ мимика
(один вариант)

5517456Вопрос 8. Составляются для сообщения адресату о направлении каких-либо документов

○ письма-просьбы
○ сопроводительные письма
○ письма-запросы.
○ письма-приглашения
(один вариант)

5517452Вопрос 9. К факторы, обуславливающие ошибки первого впечатления не относится

○ фактор превосходства
○ фактор отношения к нам
○ фактор стереоптипизации
○ фактор привлекательности
(один вариант)

5517449Вопрос 10. В каких деловых ситуациях целесообразно использовать прием направленного критического слушания с

- Обсуждением каких-либо инновационных проектов
- «Прочтением» стенических эмоций партнеров
- Выслушиванием жалоб клиентов
- Дискуссионным обсуждением проблем

(один вариант)

5517439Вопрос 11. … —уподобление себя другому

- коммуникативная компетентность
- эмпатия
- рефлексия
- идентификация

(один вариант)

5517465Вопрос 12. Проанализируйте ситуацию, разработайте механизм критики, выберите наиболее конструктивные приемы.Вы приняли на работу молодого способного специалиста, только окончившего престижный институт. Он отлично справляется с работой. Уже закончил несколько проектов, и клиенты им очень довольны. Вместе с тем он резок и заносчив в общении с другими работниками, особенно с обслуживающим персоналом. Вы каждый день получаете такого рода сигналы, а сегодня поступило письменное заявление по поводу его грубости. Какие замечания и каким образом необходимо сделать молодому специалисту, чтобы изменить его стиль общения в коллективе?

Ответ:

5517462Вопрос 13. Проанализируйте ситуацию, разработайте механизм критики, выберите наиболее конструктивные приемы.Всякий раз, когда вы ведете серьезный разговор с одной из ваших подчиненных, критикуете ее работу и спрашиваете, почему она так поступает, она отделывается молчанием. Вам это неприятно, вы не знаете толком, с чем связано ее молчание, воспринимает она критику или нет, вы расстраиваетесь и злитесь. Что можно предпринять, чтобы изменить ситуацию?

Ответ:

5517461Вопрос 14. Проанализируйте ситуации, разработайте механизм критики, выберите наиболее конструктивные приемы.Вслед за кратким выговором вы сказали работнику несколько приятных слов. Наблюдая за партнером вы заметили, что его лицо, поначалу несколько напряженное, быстро повеселело. К тому же он начал как всегда шутить и бала- гурить, рассказал пару свежих анекдотов и историю, которая сегодня произо- шла у него в доме. В конце разговора вы поняли, что критика, с которой вы начали разговор, не только не была воспринята, но и как бы забыта. Вероятно, он услышал только приятную часть разговора. Что вы предпримете?

Ответ: