

**Комплект оценочных материалов по дисциплине
«Деловые коммуникации»**

Задания закрытого типа

Задания закрытого типа на выбор правильного ответа

Выберите один правильный ответ

1. Что такое «обратная связь» в контексте делового общения?

- А) процесс передачи информации от отправителя к получателю
- Б) ответная реакция получателя на сообщение отправителя
- В) шумы и помехи, искажающие передачу информации
- Г) формальный документ, подтверждающий получение сообщения

Правильный ответ: Б

Компетенции (индикаторы): ПК-1 (ПК-1.1, ПК-1.2, ПК-1.3), ПК-8 (ПК-8.1, ПК-8.2, ПК-8.3)

2. Что из перечисленного НЕ является элементом невербальной коммуникации?

- А) тон голоса
- Б) язык тела
- В) электронное письмо
- Г) визуальный контакт

Правильный ответ: В

Компетенции (индикаторы): ПК-1 (ПК-1.1, ПК-1.2, ПК-1.3), ПК-8 (ПК-8.1, ПК-8.2, ПК-8.3)

3. Какой тип вопроса лучше всего использовать для получения развернутой информации?

- А) закрытый вопрос
- Б) открытый вопрос
- В) риторический вопрос
- Г) наводящий вопрос

Правильный ответ: Б

Компетенции (индикаторы): ПК-1 (ПК-1.1, ПК-1.2, ПК-1.3), ПК-8 (ПК-8.1, ПК-8.2, ПК-8.3)

Выберите все правильные варианты ответов

1. Какие из следующих каналов коммуникации можно отнести к невербальным?

- А) деловое письмо
- Б) мимика

В) жесты

Г) телефонный разговор

Д) поза

Правильный ответ: Б, В, Д

Компетенции (индикаторы): ПК-1 (ПК-1.1, ПК-1.2, ПК-1.3), ПК-8 (ПК-8.1, ПК-8.2, ПК-8.3)

2. Какие из следующих действий помогут избежать конфликтов в деловой среде?

А) игнорирование разногласий

Б) открытое обсуждение проблем

В) поиск компромиссных решений

Г) постоянное отстаивание своей позиции

Д) уважительное отношение к мнению других.

Правильный ответ: Б, В, Д

Компетенции (индикаторы): ПК-1 (ПК-1.1, ПК-1.2, ПК-1.3), ПК-8 (ПК-8.1, ПК-8.2, ПК-8.3)

3. Какие из перечисленных навыков важны для успешного проведения деловых переговоров?

А) умение навязывать свою точку зрения

Б) способность к компромиссу

В) активное слушание и понимание позиции оппонента

Г) игнорирование эмоционального состояния участников

Д) четкая аргументация и убеждение

Правильный ответ: Б, В, Д

Компетенции (индикаторы): ПК-1 (ПК-1.1, ПК-1.2, ПК-1.3), ПК-8 (ПК-8.1, ПК-8.2, ПК-8.3)

Задания закрытого типа на установление соответствия

Установите правильное соответствие. Каждому элементу левого столбца соответствует только один элемент правого столбца.

1. Установите соответствие между типом слушания и его характеристикой:

1) Критическое слушание

А) слушающий старается понять чувства и эмоции говорящего, ставит себя на его место

2) Эмпатическое слушание

Б) слушающий оценивает информацию, выявляет сильные и слабые стороны аргументов, формулирует собственное мнение

3) Активное слушание

4) Пассивное
(нерефлексивное) слушание

В) слушающий демонстрирует вовлеченность, задает уточняющие вопросы, перефразирует слова говорящего

Г) слушающий молчаливо воспринимает информацию, не проявляя явной реакции или обратной связи

Правильный ответ: 1-Б, 2-А, 3-В, 4-Г

Компетенции (индикаторы): ПК-1 (ПК-1.1, ПК-1.2, ПК-1.3), ПК-8 (ПК-8.1, ПК-8.2, ПК-8.3)

2. Установите соответствие между невербальным средством общения и его возможным значением в деловой коммуникации:

1) Зрительный контакт

2) Скрещенные руки на груди

3) Наклоны головы

4) Быстрая речь

А) демонстрация доминирования, уверенности или агрессии

Б) проявление интереса, уважения и внимания к собеседнику

В) защитная реакция, несогласие, закрытость

Г) нервозность, волнение, попытка скрыть что-то или нехватка времени

Правильный ответ: 1-А, 2-В, 3-Б, 4-Г

Компетенции (индикаторы): ПК-1 (ПК-1.1, ПК-1.2, ПК-1.3), ПК-8 (ПК-8.1, ПК-8.2, ПК-8.3)

3. Установите соответствие между стилем управления конфликтом и его характеристикой:

1) Избегание

2) Приспособление

3) Соперничество

4) Компромисс

А) стремление к полному удовлетворению своих интересов в ущерб интересам другой стороны

Б) поиск взаимовыгодного решения, удовлетворяющего интересы обеих сторон

В) уход от конфликта, игнорирование проблемы

Г) сглаживание разногласий, уступки в пользу другой стороны ради сохранения отношений

Правильный ответ: 1-В, 2-Б, 3-А, 4-Г

Компетенции (индикаторы): ПК-1 (ПК-1.1, ПК-1.2, ПК-1.3), ПК-8 (ПК-8.1, ПК-8.2, ПК-8.3)

Задания закрытого типа на установление правильной последовательности

Установите правильную последовательность. Запишите правильную последовательность букв слева направо.

1. Расположите этапы процесса эффективного слушания в правильной последовательности:

- А) оценка полученной информации
- Б) реагирование (обратная связь)
- В) запоминание (удержание информации в памяти)
- Г) восприятие (получение информации).
- Д) понимание (интерпретация информации)

Правильный ответ: Г, Д, А, В, Б

Компетенции (индикаторы): ПК-1 (ПК-1.1, ПК-1.2, ПК-1.3), ПК-8 (ПК-8.1, ПК-8.2, ПК-8.3)

2. Расположите этапы подготовки к деловой презентации в правильной последовательности:

- А) анализ аудитории
- Б) определение целей и задач презентации
- В) разработка структуры презентации и плана выступления
- Г) репетиция презентации
- Д) подготовка визуальных материалов

Правильный ответ: Б, А, В, Д, Г

Компетенции (индикаторы): ПК-1 (ПК-1.1, ПК-1.2, ПК-1.3), ПК-8 (ПК-8.1, ПК-8.2, ПК-8.3)

3. Расположите этапы разрешения конфликтной ситуации в правильной последовательности:

- А) анализ и оценка конфликта
- Б) определение проблемы и интересов сторон
- В) поиск и выработка альтернативных решений
- Г) реализация решения и оценка результатов
- Д) выбор оптимального решения

Правильный ответ: А, Б, В, Д, Г

Компетенции (индикаторы): ПК-1 (ПК-1.1, ПК-1.2, ПК-1.3), ПК-8 (ПК-8.1, ПК-8.2, ПК-8.3)

Задания открытого типа

Задания открытого типа на дополнение

Напишите пропущенное слово (словосочетание)

1. Умение слушать – важный компонент делового общения, позволяющий лучше понимать _____ партнера.

Правильный ответ: позицию

Компетенции (индикаторы): ПК-1 (ПК-1.1, ПК-1.2, ПК-1.3), ПК-8 (ПК-8.1, ПК-8.2, ПК-8.3)

2. Для успешного ведения переговоров необходимо учитывать _____ интересы всех сторон.

Правильный ответ: взаимные

Компетенции (индикаторы): ПК-1 (ПК-1.1, ПК-1.2, ПК-1.3), ПК-8 (ПК-8.1, ПК-8.2, ПК-8.3)

3. В деловом общении важно проявлять _____ к мнению других.

Правильный ответ: уважение

Компетенции (индикаторы): ПК-1 (ПК-1.1, ПК-1.2, ПК-1.3), ПК-8 (ПК-8.1, ПК-8.2, ПК-8.3)

Задания открытого типа с кратким свободным ответом

Напишите пропущенное слово (словосочетание).

1. Гендерные различия в коммуникативном поведении могут приводить к _____ в межличностном общении и в профессиональной среде.

Правильный ответ: недопониманию/конфликтам

Компетенции (индикаторы): ПК-1 (ПК-1.1, ПК-1.2, ПК-1.3), ПК-8 (ПК-8.1, ПК-8.2, ПК-8.3)

2. В резюме не рекомендуется указывать _____ информацию, которая не относится к вашему профессиональному опыту и навыкам.

Правильный ответ: лишнюю/ненужную

Компетенции (индикаторы): ПК-1 (ПК-1.1, ПК-1.2, ПК-1.3), ПК-8 (ПК-8.1, ПК-8.2, ПК-8.3)

3. Важной частью резюме является раздел _____, где вы указываете свои знания и умения, соответствующие требованиям вакансии.

Правильный ответ: навыки/ключевые навыки

Компетенции (индикаторы): ПК-1 (ПК-1.1, ПК-1.2, ПК-1.3), ПК-8 (ПК-8.1, ПК-8.2, ПК-8.3)

Задания открытого типа с развернутым ответом

1. Приведите конкретные примеры того, как невербальные сигналы могут повлиять на ход положительного выступления с презентацией.

Время выполнения: 15 минут

Правильный ответ должен содержать следующие смысловые элементы (обязательный минимум):

Равномерное распределение взгляда по аудитории создает ощущение вовлеченности каждого слушателя, удерживает внимание и демонстрирует уверенность.

Уверенная, прямая осанка, перемещение по сцене показывает уверенность, энергию и вовлеченность. Это делает презентацию более динамичной и интересной.

Использование жестов для иллюстрации и подчеркивания ключевых моментов помогает аудитории лучше усвоить информацию и удерживает внимание.

Энтузиазм, выраженный в мимике заразителен и помогает увлечь аудиторию.

Изменение темпа и тона голоса помогает удерживать внимание аудитории, выделять важные моменты и передавать эмоции.

Компетенции (индикаторы): ПК-1 (ПК-1.1, ПК-1.2, ПК-1.3), ПК-8 (ПК-8.1, ПК-8.2, ПК-8.3)

2. В чем заключаются основные принципы эффективного слушания в деловом общении?

Время выполнения – 15 мин

Правильный ответ должен содержать следующие смысловые элементы (обязательный минимум):

Умение слушать в деловом общении является ключевым элементом успешной коммуникации. Оно помогает лучше понимать собеседника, устанавливать доверительные отношения, а также более эффективно решать задачи и находить компромиссы. Активное слушание способствует созданию позитивной атмосферы и взаимопонимания между участниками общения, что в конечном итоге ведет к достижению общих целей.

Компетенции (индикаторы): ПК-1 (ПК-1.1, ПК-1.2, ПК-1.3), ПК-8 (ПК-8.1, ПК-8.2, ПК-8.3)

3. Укажите, почему активное слушание является важным навыком в деловых коммуникациях.

Время выполнения – 15 мин.

Правильный ответ должен содержать следующие смысловые элементы:

Улучшает понимание: активное слушание помогает полностью понять сообщение другого человека, не только слова, но и тон, эмоции и намерения.

Укрепляет отношения: когда вы активно слушаете, вы показываете, что цените мнение другого человека. Это укрепляет доверие, улучшает взаимопонимание и строит более прочные и продуктивные отношения с коллегами, клиентами и партнерами.

Повышает эффективность коммуникации: когда обе стороны чувствуют, что их слушают и понимают, коммуникация становится более эффективной.

Предотвращает конфликты: активное слушание позволяет выявить и разрешить проблемы на ранней стадии, до того как они перерастут в серьезные конфликты.

Демонстрирует уважение: активное слушание показывает, что вы уважаете говорящего, его точку зрения и время.

Компетенции (индикаторы): ПК-1 (ПК-1.1, ПК-1.2, ПК-1.3), ПК-8 (ПК-8.1, ПК-8.2, ПК-8.3)

Экспертное заключение

Представленный комплект оценочных материалов по дисциплине «Деловые коммуникации» соответствует требованиям ФГОС ВО.

Предлагаемые оценочные материалы адекватны целям и задачам реализации основной профессиональной образовательной программы по направлению подготовки 44.03.04 Профессиональное обучение (по отраслям).

Виды оценочных средств, включенные в представленный фонд, отвечают основным принципам формирования ФОС.

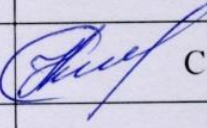
Разработанные и представленные для экспертизы оценочные материалы рекомендуются к использованию в процессе подготовки обучающихся по указанному направлению подготовки.

Председатель учебно-методической комиссии
института философии



С. А. Пидченко

Лист изменений и дополнений

№ п/п	Виды дополнений и изменений	Дата и номер протокола заседания кафедры (кафедр), на котором были рассмотрены и одобренны изменения и дополнения	Подпись (с расшифровкой) заведующего кафедрой (заведующих кафедрами)
1.	Дополнен комплектом оценочных материалов	протокол №7 от 20 февраля 2025 г.	 С. С. Нередкова