

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 неверbalной 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
- Б) 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 неверbalным 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.

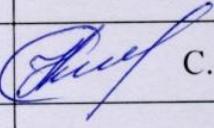
Разработанные и представленные для экспертизы оценочные материалы рекомендуются к использованию в процессе подготовки обучающихся по указанному направлению подготовки.

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 одобрены 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