

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Алейник Станислав Николаевич

Должность: Ректор

Дата подписания: 18.06.2026 18:57:01

Уникальный программный ключ:

5258223550ea9fbeb23726a1609b644b33d88864b6255891f288f013a13516a

**МИНИСТЕРСТВО СЕЛЬСКОГО ХОЗЯЙСТВА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬ-  
НОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «БЕЛГОРОДСКИЙ ГОСУ-  
ДАРСТВЕННЫЙ АГРАРНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ  
ИМЕНИ В.Я.ГОРИНА»**

**УТВЕРЖДАЮ**

И.о. декана технологического факультета

к.с.-х.н, доцент Н. Б. Ордина

« 28 »

мая

2026 г.



**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**

по дисциплине (модулю) **Социальные коммуникации**

Направление подготовки: 19.03.03 Продукты питания животного происхож-  
дения

Направленность (профиль) Продукты с улучшенными потребительскими ха-  
рактеристиками

Квалификация - бакалавр

Год начала подготовки – 2026

Майский, 2026

# 1. Перечень компетенций, соотнесенных с индикаторами достижения компетенций, с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

| Код контролируемой компетенции | Формулировка контролируемой компетенции                                                                                                           | Индикаторы достижения компетенции                                                                                                                                      | Этап (уровень) освоения компетенции | Планируемые результаты обучения                                                                                                                                                                                                              | Наименование модулей и (или) разделов дисциплины | Наименование оценочного средства |                          |
|--------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|----------------------------------|--------------------------|
|                                |                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                        |                                     |                                                                                                                                                                                                                                              |                                                  | Текущий контроль                 | Промежуточная аттестация |
| УК-4                           | Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах) | УК-4.3<br>Демонстрирует знания коммуникативных, этические аспекты устной и письменной речи; правила и закономерности личной и деловой устной и письменной коммуникации | Первый этап (пороговый уровень)     | <b>Знать:</b> коммуникативные, этические аспекты устной и письменной речи; правила и закономерности личной и деловой устной и письменной коммуникации                                                                                        | Модуль 1. «Формы и виды социальных коммуникаций» | Устный опрос                     | Зачет                    |
|                                |                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                        |                                     |                                                                                                                                                                                                                                              | Модуль 2. «Технологии социальных коммуникаций»   | Устный опрос                     |                          |
|                                |                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                        | Второй этап (продвинутый уровень)   | <b>Уметь:</b> на практике ориентироваться на коммуникативные, этические аспекты устной и письменной речи; применять правила и закономерности личной и деловой устной и письменной коммуникации в деловых взаимоотношениях                    | Модуль 1. «Формы и виды социальных коммуникаций» | Тестирование                     | Зачет                    |
|                                |                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                        |                                     |                                                                                                                                                                                                                                              | Модуль 2. «Технологии социальных коммуникаций»   | Тестирование                     |                          |
|                                |                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                        | Третий этап (высокий уровень)       | <b>Владеть</b> навыками устной и письменной речи, осуществляемой с учетом её коммуникативных и этических аспектов; навыками применения правил и закономерностей личной и деловой устной и письменной коммуникации в деловых взаимоотношениях | Модуль 1. «Формы и виды социальных коммуникаций» | Решение ситуационных задач       | Зачет                    |
|                                |                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                        |                                     |                                                                                                                                                                                                                                              | Модуль 2. «Технологии социальных коммуникаций»   | Решение ситуационных задач       |                          |

|  |                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                               |                                                  |              |       |
|--|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|--------------|-------|
|  | <b>УК-4.4</b><br>Применяет на практике коммуникативные технологии, методы и способы делового общения для академического и профессионального общения | Первый этап (пороговой уровень)                                                                                                                                                        | <b>Знать:</b> коммуникативные технологии, методы и способы делового общения для академического и профессионального общения                         | Модуль 1. «Формы и виды социальных коммуникаций»                                                                                                                                              | Устный опрос                                     | Зачет        |       |
|  |                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                    | Модуль 2. «Технологии социальных коммуникаций»                                                                                                                                                | Устный опрос                                     |              |       |
|  |                                                                                                                                                     | Второй этап (продвинутый уровень)                                                                                                                                                      | <b>Уметь:</b> применять коммуникативные технологии, методы и способы делового общения для академического и профессионального общения               | Модуль 1. «Формы и виды социальных коммуникаций»                                                                                                                                              | Тестирование                                     | Зачет        |       |
|  |                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                    | Модуль 2. «Технологии социальных коммуникаций»                                                                                                                                                | Тестирование                                     |              |       |
|  |                                                                                                                                                     | Третий этап (высокий уровень)                                                                                                                                                          | <b>Владеть:</b> навыками применения коммуникативных технологий, методов и способов делового общения для академического и профессионального общения | Модуль 1. «Формы и виды социальных коммуникаций»                                                                                                                                              | Решение ситуационных задач                       | Зачет        |       |
|  |                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                    | Модуль 2. «Технологии социальных коммуникаций»                                                                                                                                                | Решение ситуационных задач                       |              |       |
|  |                                                                                                                                                     | <b>УК-4.5</b><br>Демонстрирует владение методикой межличностного делового общения, методикой составления суждения в межличностном деловом общении и изложения собственной точки зрения | Первый этап (пороговой уровень)                                                                                                                    | <b>Знать:</b> методику межличностного делового общения, методику составления суждения в межличностном деловом общении и изложения собственной точки зрения                                    | Модуль 1. «Формы и виды социальных коммуникаций» | Устный опрос | Зачет |
|  |                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                               | Модуль 2. «Технологии социальных коммуникаций»   | Устный опрос |       |
|  |                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                        | Второй этап (продвинутый уровень)                                                                                                                  | <b>Уметь:</b> применять на практике методику межличностного делового общения, использовать методику составления суждения в межличностном деловом общении и изложения собственной точки зрения | Модуль 1. «Формы и виды социальных коммуникаций» | Тестирование | Зачет |
|  | Модуль 2. «Технологии социальных коммуникаций»                                                                                                      |                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                               | Тестирование                                     |              |       |

|  |  |  |                                  |                                                                                                                                                                |                                                  |                            |       |
|--|--|--|----------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|----------------------------|-------|
|  |  |  | Третий этап<br>(высокий уровень) | <b>Владеть:</b> методикой межличностного делового общения, методикой составления суждения в межличностном деловом общении и изложения собственной точки зрения | Модуль 1. «Формы и виды социальных коммуникаций» | Решение ситуационных задач | Зачет |
|  |  |  |                                  |                                                                                                                                                                | Модуль 2. «Технологии социальных коммуникаций»   | Решение ситуационных задач |       |

## 2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

| Компетенция                                                                                                                                               | Планируемые результаты обучения, соотносящиеся с индикаторами достижения компетенции (показатели достижения заданного уровня компетенции)                                                        | Этапы (уровни) и критерии оценивания результатов обучения, шкалы оценивания                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                     |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                  | Компетентность не сформирована                                                                                                                                                                      | Пороговый уровень компетентности                                                                                                                                                                               | Продвинутый уровень компетентности                                                                                                                                                                       | Высокий уровень                                                                                                                                                                                                     |
|                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                  | Не зачтено                                                                                                                                                                                          | Зачтено                                                                                                                                                                                                        | Зачтено                                                                                                                                                                                                  | Зачтено                                                                                                                                                                                                             |
| УК-4<br>Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах) | УК-4.3 Демонстрирует знания коммуникативных, этических аспектов устной и письменной речи; правила и закономерности личной и деловой устной и письменной коммуникации                             | <i>Не</i> демонстрирует знания коммуникативных, этических аспектов устной и письменной речи; правил и закономерностей личной и деловой устной и письменной коммуникации                             | <i>Частично</i> демонстрирует знания коммуникативных, этических аспектов устной и письменной речи; правил и закономерностей личной и деловой устной и письменной коммуникации                                  | <i>Демонстрирует</i> знания коммуникативных, этических аспектов устной и письменной речи; правил и закономерностей личной и деловой устной и письменной коммуникации                                     | <i>Способен в полной мере</i> продемонстрировать знания коммуникативных, этических аспектов устной и письменной речи; правил и закономерностей личной и деловой устной и письменной коммуникации                    |
|                                                                                                                                                           | <b>Знать:</b> коммуникативные, этические аспекты устной и письменной речи; правила и закономерности личной и деловой устной и письменной коммуникации                                            | Демонстрирует отсутствие знаний о коммуникативных этических аспектах устной и письменной речи; правилах и закономерностях личной и деловой устной и письменной коммуникации                         | Демонстрирует не систематические знания о коммуникативных этических аспектах устной и письменной речи; правилах и закономерностях личной и деловой устной и письменной коммуникации                            | Демонстрирует знания о коммуникативных этических аспектах устной и письменной речи; правилах и закономерностях личной и деловой устной и письменной коммуникации                                         | Демонстрирует систематические знания о коммуникативных этических аспектах устной и письменной речи; правилах и закономерностях личной и деловой устной и письменной коммуникации                                    |
|                                                                                                                                                           | <b>Уметь:</b> на практике ориентироваться на коммуникативные, этические аспекты устной и письменной речи; применять правила и закономерности личной и деловой устной и письменной коммуникации в | Не умеет на практике ориентироваться на коммуникативные, этические аспекты устной и письменной речи; применять правила и закономерности личной и деловой устной и письменной коммуникации в деловых | Частично умеет на практике ориентироваться на коммуникативные, этические аспекты устной и письменной речи; применять правила и закономерности личной и деловой устной и письменной коммуникации в деловых вза- | Умеет на практике ориентироваться на коммуникативные, этические аспекты устной и письменной речи; применять правила и закономерности личной и деловой устной и письменной коммуникации в деловых взаимо- | Умеет в полной мере на практике ориентироваться на коммуникативные, этические аспекты устной и письменной речи; применять правила и закономерности личной и деловой устной и письменной коммуникации в деловых вза- |





|  |                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                 |
|--|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <b>Владеть:</b> методикой межличностного делового общения, методикой составления суждения в межличностном деловом общении и изложения собственной точки зрения | Не владеет методикой межличностного делового общения, методикой составления суждения в межличностном деловом общении и изложения собственной точки зрения | Частично владеет методикой межличностного делового общения, методикой составления суждения в межличностном деловом общении и изложения собственной точки зрения | Владеет методикой межличностного делового общения, методикой составления суждения в межличностном деловом общении и изложения собственной точки зрения | Свободно владеет методикой межличностного делового общения, методикой составления суждения в межличностном деловом общении и изложения собственной точки зрения |
|--|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

**3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы**

***УК-4 Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)***

***УК-4.3 Демонстрирует знания коммуникативных, этические аспекты устной и письменной речи; правила и закономерности личной и деловой устной и письменной коммуникации***

***Первый этап (пороговой уровень)***

**ЗНАТЬ** (помнить и понимать): студент помнит, понимает и может продемонстрировать широкий спектр фактических, концептуальных, процедурных знаний.

**Планируемые результаты обучения:** коммуникативные, этические аспекты устной и письменной речи; правила и закономерности личной и деловой устной и письменной коммуникации.

**Оценочные средства:** устный опрос.

#### **Перечень вопросов для устного опроса**

1. Коммуникативная культура в деловом общении.
2. Деловое общение и его виды.
3. Этикетные требования к деловой переписке.
4. Закономерности межличностных и деловых коммуникаций.
5. Этические проблемы межличностных и деловых коммуникаций.
6. Этика деловых коммуникаций в различных культурах.
7. Принципы этики деловых коммуникаций.
8. Функции этики деловых коммуникаций.
9. Этика решения спорных вопросов.
10. Стили решения спорных вопросов в социальной коммуникации.
11. Правила проведения деловой беседы.
12. Правила проведения совещаний.
13. Правила проведения переговоров.
14. Правила подготовки письменных документов.
15. Культура речи в социальной коммуникации.

***Критерии оценивания устного опроса:***

- 5-6 баллов и/или «отлично»: ставится студенту за правильный, полный и развернутый ответ, он должен продемонстрировать отличное знание студентом материала лекций, основной и дополнительной литературы;

- 4 балла и/или «хорошо»: ставится студенту за правильный ответ на вопрос, который должен быть полным и продемонстрировать достаточное знание студентом материала лекций, основной и дополнительной литературы; допускается неполный ответ по одному из дополнительных вопросов;

- 3 балла и/или «удовлетворительно»: ставится студенту за не совсем правильный или не полный ответ на вопрос; изложение теоретического материала приводится с ошибками, неточно или схематично; появляются затруднения при ответе на дополнительные вопросы;

- 0 баллов и/или «неудовлетворительно»: ставится студенту за отказ от ответа; отсутствие минимальных знаний по вопросу; присутствуют грубые ошибки в ответе, которые студент не способен исправить даже с помощью рекомендаций преподавателя.

### ***Второй этап (продвинутый уровень)***

**УМЕТЬ** (применять, анализировать, оценивать, синтезировать): уметь использовать изученный материал в конкретных условиях и в новых ситуациях; осуществлять декомпозицию объекта на отдельные элементы и описывать то, как они соотносятся с целым, выявлять структуру объекта изучения; оценивать значение того или иного материала – научно-технической информации, исследовательских данных и т.д.; комбинировать элементы так, чтобы получить целое, обладающее новизной

**Планируемые результаты обучения:** студент должен уметь на практике ориентироваться на коммуникативные, этические аспекты устной и письменной речи; применять правила и закономерности личной и деловой устной и письменной коммуникации в деловых взаимоотношениях.

**Оценочные средства:** тестирование

### **Тестовые задания**

**1. В коммуникативной этике осознание невозможности немедленного преодоления слабости партнера, его недостатков — это проявление принципа:**

- А. сознательности
- Б. постепенности
- В. терпимости
- Г. системности

Правильный ответ: В

**2. Коммуникативная этика представляет собой:**

- А. личное поведение человека
- Б. совокупность принципов поведения людей в процессе межличностного общения
- В. деловые отношения предпринимателей

Г. систему социальных ценностей, разделяемых людьми  
Правильный ответ: Б

**3. Совокупность норм литературного произношения называют:**

- А. Орфографией
- Б. Синонимом
- В. Орфоэпией
- Г. Лексикой

Правильный ответ: В

**4. В широком смысле этика пытается ответить на вопросы**

- А. кто прав и кто не прав?
- Б. кто виноват и как нужно за это наказывать?
- В. что мы должны и что не должны делать?
- Г. как формировать корпоративную культуру?

Правильный ответ: В

**5. Деловой этикет описывает**

- А. моральные качества сотрудников
- Б. деловые качества руководителей
- В. систему отношений с пациентами
- Г. правила поведения во время официальных партнёрских взаимоотношений

**6. Установите соответствие между закономерностями межличностных и деловых коммуникаций и их содержанием**

|                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                        |
|------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. Закономерность неопределенности отклика                                         | А. Человек должен надеяться, что выбранный им тип поведения приведет к удовлетворению желания или приобретению желаемого                                                                                                               |
| 2. Закономерность неадекватности отображения человеком и неадекватности самооценки | Б. Любой человек, подвергающийся оценке, в данный конкретный момент времени может находиться в таком физическом, интеллектуальном и эмоциональном состоянии, которое в целом не характерно для него и может довольно быстро измениться |

Правильный ответ: 1-А, 2-Б

**7. Установите соответствие между закономерностями межличностных и деловых коммуникаций и их содержанием**

|                                               |                                                                                                                                                                                                                                     |
|-----------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. Закономерность искажения смысла информации | А. Основу данной закономерности составляют многовариантность трактовки понятийного состава языка, на котором передается информация, различия в восприятии информации разными людьми и даже одним человеком в разные моменты времени |
|-----------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|                                              |                                                                                                                         |
|----------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 2. Закономерность психологической самозащиты | Б. Основана на ведущем мотиве социального поведения – сохранении личностного статуса, собственного достоинства человека |
|----------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

Правильный ответ: 1-А, 2-Б

**8. Установите соответствие между стилями решения спорных вопросов и их содержанием**

|                |                                                                                                                                                  |
|----------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. Уклонение   | А. Действия сторон направлены на то, чтобы выйти из ситуации не уступая, но и не настаивая на своем                                              |
| 2. Принуждение | Б. Действия сторон направлены на то, чтобы настоять на открытой борьбе за свои интересы                                                          |
| 3. Сглаживание | В. Предпринимаемые действия направлены на сохранение или восстановление благоприятных отношений, на обеспечение удовлетворенности другой стороны |

Правильный ответ: 1-А, 2-Б, 3-В

**9. Установите соответствие между стилями решения спорных вопросов и их содержанием**

|                   |                                                                                                                                                  |
|-------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. Компромисс     | А. Действия сторон направлены на взаимоприемлемый обмен уступками, в результате чего каждая из сторон частично удовлетворяет свои потребности    |
| 2. Сотрудничество | Б. Действия сторон направлены на поиск решения, в полной мере удовлетворяющего интересы как одной стороны, так и другой                          |
| 3. Сглаживание    | В. Предпринимаемые действия направлены на сохранение или восстановление благоприятных отношений, на обеспечение удовлетворенности другой стороны |

Правильный ответ: 1-А, 2-Б, 3-В

**10. Установите соответствие между типом коммуникативных барьеров и их содержанием**

|                          |                                                                                                                                   |
|--------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. Семантические барьеры | А. Коммуникативные помехи, возникающие вследствие неправильного понимания значения символов, используемых в коммуникациях         |
| 2. Невербальные барьеры  | Б. Связаны с противоречием смысла, заложенного в произносимые слова, и невербальных сигналов, сопровождающих процесс коммуникации |
| 3. Фонетические барьеры  | В. Препятствия, создаваемые особенностями речи говорящего (наличие дефектов речи, невнятная речь и др.)                           |

Правильный ответ: 1-А, 2-Б, 3-В

**11. Установите соответствие между типом коммуникативных барьеров и их содержанием**

|                               |                                                                                                                         |
|-------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. Стилистические барьеры     | А. Нарушения соотношения формы представления информации с ее содержанием                                                |
| 2. Логические барьеры         | Б. Коммуникативные помехи, возникающие вследствие несовпадения логических действий и умозаключений партнеров по общению |
| 3. Коммуникативные перегрузки | В. Связаны с трудностью или невозможностью переработать и упорядочить большой объем информации                          |

Правильный ответ: 1-А, 2-Б, 3-В

**12. Установите соответствие между типом коммуникативных барьеров и их содержанием**

|                            |                                                                                                                                                                                                                             |
|----------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. Идеологические барьеры  | А. Барьеры, формирующиеся при наличии у партнеров различных стереотипов, мировоззрений, ценностных ориентаций; несовпадения социальных установок                                                                            |
| 2. Организационные барьеры | Б. Коммуникационные помехи, обусловленные характеристиками любой организации: числом звеньев и ступеней управления, типом взаимосвязей между ними, распределением прав, обязанностей и ответственности в системе управления |
| 3. Физические барьеры      | В. Объективные помехи, возникающие в материальной среде коммуникаций                                                                                                                                                        |

Правильный ответ: 1-А, 2-Б, 3-В

**13. \_\_\_\_\_ барьеры вызваны временными трудностями коммуникации, связанными с неисправностью технических средств (компьютера, телефона, микрофона, помех во время селекторного совещания); а также отвлекающим шумом, временно заглушающим голос говорящего.**

Правильный ответ: Технические

**14. \_\_\_\_\_ коммуникативные барьеры возникают в случае неудобного расположения мебели и оргтехники в помещениях, мешающих эффективному общению; нерационального расстояния между людьми во время коммуникаций; наличия множества отвлекающих деталей в интерьере (яркие картины, фотографии, элементы декора).**

Правильный ответ: Пространственные

**15. Барьеры \_\_\_\_\_ – это барьеры информационного несоответствия позиций субъектов общения, возникающие из-за разности социального опыта партнеров, из-за различия уровней образования.**

Правильный ответ: образования

**16. \_\_\_\_\_ коммуникативные барьеры могут возникнуть между**

представителями различных профессий, негативно настроенных или плохо отзывающихся о профессиональных качествах собеседника.

Правильный ответ: Профессиональные

17. \_\_\_\_\_ коммуникативные барьеры возникают из-за разности знаний о предмете общения, различного уровня профессиональной компетенции; барьеры, вызванные неразвитостью абстрактного мышления, памяти, навыков восприятия.

Правильный ответ: Когнитивные

18. Излишняя \_\_\_\_\_ в системе управления приводит к информационной перегрузке центра и слабой информированности структурных подразделений.

Правильный ответ: централизация

19. \_\_\_\_\_ коммуникативные барьеры – проявляются в несовпадении вкусов, манер, взглядов собеседников на эстетическую составляющую.

Правильный ответ: Эстетические

20. \_\_\_\_\_ коммуникативные барьеры – результат несовпадения этических ценностей и норм собеседников.

Правильный ответ: Этические

21. \_\_\_\_\_ коммуникативные барьеры – это проявление в деловом общении религиозной неприязни, предвзятости к людям другого вероисповедания, интерпретация определенных поступков человека на основе религиозных различий.

Правильный ответ: Религиозные

22. \_\_\_\_\_ коммуникативные барьеры возникают между представителями двух разных культур и проявляются, например, в пунктуальности, в установлении дистанции между общающимися, в манере держаться, использовании различных жестов, тона, громкости голоса, принятых в качестве нормы в различных странах.

Правильный ответ: Национальные

23. Коммуникативные барьеры \_\_\_\_\_ возникают между людьми разных поколений.

Правильный ответ: возраста

24. Коммуникативные барьеры \_\_\_\_\_ заключаются в том, что человек без видимых весомых причин начинает отрицательно относиться к тому или иному человеку, что существенно затрудняет коммуника-

цию. Обычно это связано с негативным восприятием внешнего облика или манеры поведения собеседника.

Правильный ответ: предвзятости

25. Способ преодоления проблемных ситуаций в социальной коммуникации, предполагающий действия сторон, которые направлены на взаимоприемлемый обмен уступками, в результате чего каждая из сторон частично удовлетворяет свои потребности, называется \_\_\_\_\_.

Правильный ответ: Компромисс

26. Способ преодоления проблемных ситуаций в социальной коммуникации, предполагающий действия сторон, которые направлены на поиск решения, в полной мере удовлетворяющего интересы как одной стороны, так и другой, называется \_\_\_\_\_.

Правильный ответ: Сотрудничество

27. Способ преодоления проблемных ситуаций в социальной коммуникации, предполагающий действия сторон, которые направлены на сохранение или восстановление благоприятных отношений, на обеспечение удовлетворенности другой стороны, называется \_\_\_\_\_.

Правильный ответ: Сглаживание

28. Способ преодоления проблемных ситуаций в социальной коммуникации, предполагающий действия сторон, которые направлены на то, чтобы настоять на открытой борьбе за свои интересы, называется \_\_\_\_\_.

Правильный ответ: Принуждение

29. Способ преодоления проблемных ситуаций в социальной коммуникации, предполагающий действия сторон, которые направлены на то, чтобы выйти из ситуации не уступая, но и не настаивая на своем, называется \_\_\_\_\_.

Правильный ответ: Уклонение

30. \_\_\_\_\_ – упрощенное, заранее принятое представление, не вытекающее из собственного опыта человека и способствующее формированию традиций и привычек.

Правильный ответ: Стереотип

31. Коммуникативные \_\_\_\_\_ – препятствия, вызванные естественными, социальными и психологическими факторами, возникающими в процессе общения.

Правильный ответ: барьеры

32. Речевой \_\_\_\_\_ – это порядок речевого поведения, установленный в данном обществе.

Правильный ответ: этикет

33. \_\_\_\_\_ – процесс направленного восприятия человеком слуховых и зрительных символов и приписывания им значения. Процесс восприятия, осмысления, понимания, структурирования и запоминания поступающей информации.

Правильный ответ: Слушание

34. Смысловая \_\_\_\_\_ – выделение во фразе наиболее важных, ключевых слов, и построение из них смысловых рядов, которые и должны быть зафиксированы в конспекте.

Правильный ответ: компрессия

35. \_\_\_\_\_ – риторическая фигура, представляющая собой повторение одних и тех же или близких по смыслу слов.

Правильный ответ: Тавтология

36. Территориальные \_\_\_\_\_ – разновидности общенародного языка, употребляемые в качестве средства общения с людьми, связанными тесной территориальной общностью.

Правильный ответ: диалекты

37. \_\_\_\_\_ – социологический термин, обозначающий терпимость к иному мировоззрению, образу жизни, поведению и обычаям, вероисповеданию, национальности.

Правильный ответ: Толерантность

38. \_\_\_\_\_ – это семантически несвободное сочетание слов, которое воспроизводится в речи как нечто единое с точки зрения смыслового содержания и лексико-грамматического состава: птица высокого полета – «знаменитость», кровь с молоком – «цветущий», сломя голову – «быстро» и т.д.

Правильный ответ: Фразеологизм

39. \_\_\_\_\_ – эмоциональное, агрессивное, вычурное, нарочито показательное состояние (состояние сознания направленного на заведомое унижение чести и достоинства личности) человека, заведомо понимающего, что адекватного ответа или противодействия оппонент оказать не в состоянии по причине слабости, зависимости, беспомощности.

Правильный ответ: Хамство

40. \_\_\_\_\_ – показная (демонстративная) форма благочестия и набожности при тайной или явной неверности исповедуемым идеям. Разновидность морального формализма и лицемерия.

Правильный ответ: Ханжество

41. \_\_\_\_\_ – пренебрежение к нормам общественной морали, нравственности, наглость, бесстыдство

Правильный ответ: Цинизм

42. \_\_\_\_\_ – выдвижение на передний план своих интересов и целей в ущерб интересам партнера.

Правильный ответ: Эгоизм

43. \_\_\_\_\_ – фаза деловой беседы, в ходе которой формируется предварительное мнение, собеседники занимают определенные позиции по обсуждаемой проблеме. При этом можно устранить или смягчить противоречия, возникшие в ходе беседы, критически проверить положения и факты.

Правильный ответ: Аргументирование

44. \_\_\_\_\_ - система слов, выражений и правил их соединения в осмысленные высказывания, используемые для общения.

Правильный ответ: Язык

45. Жесты (кинесика), мимика, позы (пантомимика), кожные реакции (покраснение, побледнение, потоотделение), пространственно-временная организация общения (проксемика), контакт глазами являются \_\_\_\_\_ видами общения.

Правильный ответ: визуальными

46. Такие аспекты общения как паралингвистическая система (тембр голоса, диапазон, тональность) и экстралингвистическая система (это включение в речь пауз и других средств, таких как покашливание, смех, плач и др.) образуют \_\_\_\_\_ систему коммуникации.

Правильный ответ: Акустическую

47. Прикосновения, пожатие руки, объятия, поцелуи образуют \_\_\_\_\_ систему коммуникации.

Правильный ответ: Тактильную

48. \_\_\_\_\_ сторона общения - процесс восприятия друг друга партнерами по общению и установление на этой основе взаимопонимания.

Правильный ответ: Перцептивная

49. \_\_\_\_\_ выступление – это выступление оратора перед непосредственно присутствующей в зале аудиторией

Правильный ответ: Публичное

**50. Сущность закон \_\_\_\_\_ развития общения может быть сформулирована следующим образом: собеседник в процессе коммуникации имитирует стиль общения своего собеседника. Это делается человеком автоматически, практически без контроля сознания**

Правильный ответ: зеркального

#### *Критерии оценивания*

Тестовые задания оцениваются по шкале: 1 балл за правильный ответ, 0 баллов за неправильный ответ. Итоговая оценка по тесту формируется путем суммирования набранных баллов и отнесения их к общему количеству вопросов в задании. Помножив полученное значение на 100%, можно привести итоговую оценку к традиционной следующим образом:

| Процент правильных ответов | Оценка                               |
|----------------------------|--------------------------------------|
| 90 – 100%                  | 5-6 баллов и/или «отлично»           |
| 70 – 89 %                  | 4 балла и/или «хорошо»               |
| 50 – 69 %                  | 3 балла и/или «удовлетворительно»    |
| менее 50 %                 | 0 баллов и/или «неудовлетворительно» |

#### ***Третий этап (высокий уровень)***

**ВЛАДЕТЬ** наиболее общими, универсальными методами действий, познавательными, творческими, социально-личностными навыками.

**Планируемые результаты обучения:** студент должен владеть навыками устной и письменной речи, осуществляемой с учетом её коммуникативных и этических аспектов; навыками применения правил и закономерностей личной и деловой устной и письменной коммуникации в деловых взаимоотношениях.

**Оценочные средства:** решение ситуационных задач

#### **Примеры ситуационных задач**

##### **Задание 1.**

Проанализируйте ситуацию, предложите наиболее конструктивные приемы для её разрешения.

Вы выступаете перед группой ответственных лиц и очень волнуетесь. Вы излагаете свое предложение, и слушатели, кажется, реагируют на него благосклонно. Но вдруг, совершенно неожиданно, их начальник говорит резко, и даже грубо: «Я читал ваши материалы, и, по-моему, это все ерунда!» В зале воцаряется тишина, а начальник смотрит вам прямо в глаза, ожидая, что вы скажете. Что вам делать?

##### **Задание 2.**

Проанализируйте ситуацию, предложите наиболее конструктивные

приемы для её разрешения.

Вы приближаетесь к концу своего выступления. Кто-то задает вам вопрос. Вы пытаетесь ответить. Кто-то еще вскакивает с места и перебивает вас. Начинается перепалка между тем, кто задал вопрос, и тем, кто вас перебил. Вы оказываетесь как бы в стороне. Что вам делать?

### **Задание 3.**

Проанализируйте ситуацию, предложите наиболее конструктивные приемы для её разрешения.

Уже 14.10, а совещание, где вы должны выступать, назначено на 14.00. Все на месте, кроме начальника. Люди начинают проявлять нетерпение. Это очень важное совещание, а ваше выступление на нем - центральное. Что вам делать?

### **Задание 4.**

Проанализируйте ситуацию, предложите наиболее конструктивные приемы для её разрешения.

Вы критикуете одну свою служащую, она реагирует очень эмоционально. Вам приходится каждый раз свертывать беседу и не доводить разговор до конца. Вот и сейчас, после ваших замечаний – она расплакалась. Как добиться того, чтобы довести до нее свои соображения?

### **Задание 5.**

Проанализируйте ситуацию, предложите наиболее конструктивные приемы для её разрешения.

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 балагурить, рассказал пару свежих анекдотов и историю, которая сегодня произошла 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 примете?

#### *Критерии оценивания*

**5 - 6 баллов и/или «отлично»:** ставится студенту в случае полного выполнения поставленных заданий. Студент дает правильный, полный и развернутый ответ. При этом студент свободно владеет профессиональной терминологией, умеет аргументировано обосновать выбранный вариант решения, демонстрирует умение увязать теоретический материал с практической ситуацией.

**4 балла и/или «хорошо»:** ставится студенту за правильный ответ на поставленные задания. Могут быть допущены незначительные неточности, или ответ недостаточно полный. При этом студент владеет профессиональной терминологией, осознанно применяет теоретические знания для решения

кейса.

*3 балла и/или «удовлетворительно»:* ставится студенту за не совсем правильный или не полный ответ на поставленные в задании вопросы. Студент излагает материал неполно, непоследовательно, допускает неточности в определении понятий, в применении знаний для решения кейса, не может аргументированно обосновать свои решения.

*0 баллов и/или «неудовлетворительно»:* ставится студенту за отказ от выполнения заданий; при наличии грубых ошибок в решении поставленных задач, в случае отсутствия минимальных знаний по изучаемой проблемной ситуации или неспособности применить теоретические знания для решения кейса.

***УК-4.4 Применяет на практике коммуникативные технологии, методы и способы делового общения для академического и профессионального общения***

***Первый этап (пороговой уровень)***

**ЗНАТЬ** (помнить и понимать): студент помнит, понимает и может продемонстрировать широкий спектр фактических, концептуальных, процедурных знаний.

**Планируемые результаты обучения:** студент должен знать коммуникативные технологии, методы и способы делового общения для академического и профессионального общения.

**Оценочные средства:** устный опрос

#### **Перечень вопросов для устного опроса**

1. Вербальные межличностные коммуникации.
2. Инструменты вербальных коммуникаций.
3. Невербальные межличностные коммуникации.
4. Инструменты невербальных коммуникаций.
5. Психологические аспекты межличностных коммуникаций.
6. Технология подготовки публичного выступления.
7. Организация и динамика выступления.
8. Самопрезентация в социальной коммуникации.
9. Процедура проведения деловой беседы.
10. Типы деловых совещаний.
11. Процедура проведения деловых совещаний.
12. Переговоры: их виды и функции.
13. Стратегия и тактика ведения переговоров.
14. Особенности проведения деловой беседы по телефону.
15. Способы взаимодействия со СМИ и общественностью.
16. Виды документов, используемых для взаимодействия со СМИ.
17. Ведение деловой переписки.

18. Манипуляции в общении.
19. Пропаганда и внушение.
20. Стереотипы и мифы.

*Критерии оценивания устного опроса:*

- 5-6 баллов и/или «отлично»: ставится студенту за правильный, полный и развернутый ответ, он должен продемонстрировать отличное знание студентом материала лекций, основной и дополнительной литературы;
- 4 баллов и/или «хорошо»: ставится студенту за правильный ответ на вопрос, который должен быть полным и продемонстрировать достаточное знание студентом материала лекций, основной и дополнительной литературы; допускается неполный ответ по одному из дополнительных вопросов;
- 3 балла и/или «удовлетворительно»: ставится студенту за не совсем правильный или не полный ответ на вопрос; изложение теоретического материала приводится с ошибками, неточно или схематично; появляются затруднения при ответе на дополнительные вопросы;
- 0 баллов и/или «неудовлетворительно»: ставится студенту за отказ от ответа; отсутствие минимальных знаний по вопросу; присутствуют грубые ошибки в ответе, которые студент не способен исправить даже с помощью рекомендаций преподавателя.

**Второй этап (продвинутый уровень)**

**УМЕТЬ** (применять, анализировать, оценивать, синтезировать): уметь использовать изученный материал в конкретных условиях и в новых ситуациях; осуществлять декомпозицию объекта на отдельные элементы и описывать то, как они соотносятся с целым, выявлять структуру объекта изучения; оценивать значение того или иного материала – научно-технической информации, исследовательских данных и т. д.; комбинировать элементы так, чтобы получить целое, обладающее новизной

**Планируемые результаты обучения:** студент должен уметь применять коммуникативные технологии, методы и способы делового общения для академического и профессионального общения.

**Оценочные средства:** тестирование

**Тестовые задания**

**1. При авторитарном стиле ведения совещания руководитель:**

- А. допускает возражения
- Б. уверенно держит бразды правления
- В. ищет поддержку среди коллег
- Г. устраняется от участия в процессе обсуждения

Правильный ответ: Б

**2. Цель формального приема в начале переговоров:**

- А. создать атмосферу взаимопонимания
- Б. высказать точку зрения своей стороны
- В. выслушать точку зрения партнеров
- Г. удивить и подавить оппонентов

Правильный ответ: А

**3. Стратегия мягкого подхода к переговорам состоит в том, чтобы:**

- А. избегать конфронтации
- Б. избегать личных оскорблений
- В. мягко, но неуклонно отстаивать свою позицию
- Г. отказаться от борьбы в пользу оппонента

Правильный ответ: А

**4. Отличие вербальной и невербальной коммуникации состоит в:**

- А. способах кодирования информации
- Б. каналах связи
- В. целях передачи информации
- Г. направлении передачи информации

Правильный ответ: А

**5. К невербальной коммуникации не относится:**

- А. слушание
- Б. таксеика
- В. просодика

Правильный ответ: А

**6. Установите соответствие между видами коммуникации и их характеристиками**

|                               |                                                                                        |
|-------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. Вербальная коммуникация    | А. Осуществляется с помощью средств языка                                              |
| 2. Невербальная коммуникация  | Б. Осуществляется без использования средств языка                                      |
| 3. Экспрессивная коммуникация | В. Осуществляется для изменение настроения партнера, провоцирование необходимых чувств |

Правильный ответ: 1-А, 2-Б, 3-В

**7. Дайте характеристику основных инструментов вербальной коммуникации, установив соответствие**

|              |                                                                                                                                     |
|--------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. Говорение | А. Речевая деятельность, результатом которой является высказывание                                                                  |
| 2. Слушание  | Б. Вид речевой деятельности, посредством которого осуществляются прием и последующая переработка речевого сообщения на основе слуха |
| 3. Письмо    | В. Зашифровка речевых сигналов с помощью графиче-                                                                                   |

|           |                                                           |
|-----------|-----------------------------------------------------------|
|           | ских символов                                             |
| 4. Чтение | Г. Расшифровка графических знаков и понимание их значений |

Правильный ответ: 1-А, 2-Б, 3-В, 4-Г

**8. Дайте характеристику основных инструментов невербальной коммуникации, установив соответствие**

|           |                                                                                |
|-----------|--------------------------------------------------------------------------------|
| 1. Жест   | А. Движение, имеющее сигнальное значение                                       |
| 2. Поза   | Б. Положение человеческого тела, типичное для данной культуры.                 |
| 3. Мимика | В. Движения мышц лица, отражающие внутреннее эмоциональное состояние человека. |

Правильный ответ: 1-А, 2-Б, 3-В

**9. Охарактеризуйте следующие основные типы жестов, применяемые в невербальной коммуникации, установив соответствие**

|                                      |                                                                                                                                                |
|--------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. Коммуникативные жесты             | А. Выразительные движения, замещающие в речи элементы языка (например, жесты приветствия и прощания, угрозы, привлечения внимания и пр.)       |
| 2. Описательно-изобразительные жесты | Б. Жесты, понятные только при словесном дополнении (например, жест, сопровождающий рассказ о величине предмета)                                |
| 3. Модальные жесты                   | В. Жесты, выражающие оценку, отношение к предметам, людям, явлениям окружающей среды (например, жесты одобрения, неудовольствия, иронии и пр.) |

Правильный ответ: 1-А, 2-Б, 3-В

**10. Установите соответствие между типом выступления и его характеристикой**

|                         |                                                                                                                                                              |
|-------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. Информационная речь  | А. Произносится с целью сообщить некоторую информацию, передать какие-либо данные, сведения                                                                  |
| 2. Этикетная речь       | Б. Произносится с целью соблюсти традиции общения в той или иной официальной ситуации, выполнить соответствующие требования этикета, ритуала                 |
| 3. Развлекательная речь | В. Произносится с целью улучшить настроение слушателей                                                                                                       |
| 4. Убеждающая речь      | Г. Произносится с целью убедить аудиторию в правильности занимаемой оратором позиции, сформировать, укрепить или изменить мнение слушателей по этому вопросу |

Правильный ответ: 1-А, 2-Б, 3-В, 4-Г

**11. Установите соответствие между типом документа, используемого для взаимодействия со СМИ, и его содержанием**

|                     |                                                 |
|---------------------|-------------------------------------------------|
| 1. Новостной пресс- | А. Сообщение, содержащее важную новость или по- |
|---------------------|-------------------------------------------------|

|                |                                                                                                                                                                                     |
|----------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| релиз          | лезную информацию для широкой аудитории                                                                                                                                             |
| 2. Бэкграундер | Б. Информация базового характера, не являющаяся новостью или сенсацией: о профиле деятельности, планах, истории организации; описание товаров и услуг; статистические данные и т.д. |
| 3. Заявление   | В. Краткий и недвусмысленный документ, призванный объявить или объяснить позицию одной или нескольких организаций по какому-либо вопросу                                            |

Правильный ответ: 1-А, 2-Б, 3-В

**12. Установите соответствие между типом документа, используемого для взаимодействия со СМИ, и его содержанием**

|                             |                                                                                                                                                             |
|-----------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. Пресс-релиз — объявление | А. Короткая, самодостаточная информация, не предполагающая проведения каких-либо мероприятий, а в ряде случаев — и публикации                               |
| 2. Меморандум               | Б. Приложение к заявлению, обосновывающее его содержание; в торговле и маркетинге — письмо с напоминанием о чем-либо                                        |
| 3. Медиа-кит                | В. Набор материалов, предназначенный для ответа на наиболее вероятные вопросы прессы, появившиеся в процессе подготовки материала вокруг некоторого события |

Правильный ответ: 1-А, 2-Б, 3-В

**13. Речевая деятельность, результатом которой является высказывание (конкретные формы высказываний), - это \_\_\_\_\_.**

Правильный ответ: говорение

**14. Вид речевой деятельности, посредством которого осуществляются прием и последующая переработка речевого сообщения на основе слуха, - это \_\_\_\_\_.**

Правильный ответ: слушание

**15. Зашифровка речевых сигналов с помощью графических символов (конкретные виды письменной коммуникации) – это \_\_\_\_\_.**

Правильный ответ: письмо

**16. Расшифровка графических знаков и понимание их значений в процессе вербальной коммуникации – это \_\_\_\_\_.**

Правильный ответ: чтение

**17. \_\_\_\_\_ коммуникация - это языковое общение, выражающееся в обмене мыслями, информацией, эмоциональными переживаниями собеседников.**

Правильный ответ: Вербальная.

**18. \_\_\_\_\_ общение — это коммуникация между индивидами без использования слов, то есть без речевых и языковых средств, представленных в прямой или какой-либо знаковой форме.**

Правильный ответ: Невербальное

**19. Используемое в процессе невербальной коммуникации движение, имеющее сигнальное значение, - это \_\_\_\_\_.**

Правильный ответ: Жест

**20. Используемое в процессе невербальной коммуникации положение человеческого тела, типичное для конкретной культурной традиции, - это \_\_\_\_\_.**

Правильный ответ: Поза

**21. Используемое в процессе невербальной коммуникации движение мышц лица, отражающие внутреннее эмоциональное состояние человека, - это \_\_\_\_\_.**

Правильный ответ: Движения

**22. Выразительные движения, замещающие в речи элементы языка (например, жесты приветствия и прощания, угрозы, привлечения внимания и пр.), - это \_\_\_\_\_ жесты.**

Правильный ответ: коммуникативные

**23. Используемые в процессе невербальной коммуникации жесты, но понятные только при словесном дополнении (например, жест, сопровождающий рассказ о величине предмета), - это \_\_\_\_\_ жесты.**

Правильный ответ: описательно-изобразительные

**24. Используемые в процессе невербальной коммуникации жесты, выражающие оценку, отношение к предметам, людям, явлениям окружающей среды (например, жесты одобрения, недовольства, иронии и пр.), - это \_\_\_\_\_.**

Правильный ответ: модальные

**25. Речь, которая произносится участником социальной коммуникации с целью сообщить некоторую информацию, передать какие-либо данные, сведения, называется \_\_\_\_\_. Её основными жанрами являются: научный доклад, сообщение, лекция перед студентами, объявление о предстоящем событии.**

Правильный ответ: информационной

**26. Речь, которая произносится участником социальной коммуникации с целью соблюсти традиции общения в той или иной официальной ситуа-**

ции, выполнить соответствующие требования этикета, ритуала, называется \_\_\_\_\_. Её основными жанрами являются: речь при встрече официальных гостей, официальное поздравление юбиляра, приветственная речь на открытии какого-либо мероприятия, учреждения, представление собранию какого-либо лица с краткой его характеристикой.

Правильный ответ: этикетной

27. Речь, которая произносится участником социальной коммуникации с целью убедить аудиторию в правильности занимаемой оратором позиции, сформировать, укрепить или изменить мнение слушателей по этому вопросу, называется \_\_\_\_\_. Её основными жанрами являются: выступления в научных и политических дискуссиях, предвыборные, агитационные, рекламные выступления.

Правильный ответ: убеждающей

28. Деловая \_\_\_\_\_ — межличностное речевое общение нескольких собеседников с целью разрешения определенных деловых проблем или установления деловых отношений. Наиболее распространенная и чаще всего применяемая форма деловой коммуникации.

Правильный ответ: беседа

29. Деловое \_\_\_\_\_ – форма организованного, целенаправленного коммуникативного взаимодействия группы заинтересованных лиц посредством обмена мнениями для выработки и принятия решения.

Правильный ответ: совещание

30. Деловые \_\_\_\_\_ — форма делового общения между собеседниками, которые обладают необходимыми полномочиями от своих организаций (учреждений, фирм, предприятий и т.д.) для установления деловых отношений, заключения договоров, разрешения спорных вопросов или выработки конструктивного подхода к их решению.

Правильный ответ: переговоры

31. Прочитайте описание одного из стилей ведения переговоров. Определите этот стиль.

Цель переговоров – достижение соглашения при сохранении отношений любой ценой. Для этого участники переговоров могут легко менять свою позицию и идти на уступки.

Правильный ответ: Мягкий

32. Прочитайте описание одного из стилей ведения переговоров. Определите этот стиль.

**Цель – достижение своей цели любой ценой. Требование уступок в качестве условий для продолжения отношений. Настаивание на своей позиции.**

Правильный ответ: Жесткий

**33. Прочитайте описание одного из стилей ведения переговоров. Определите этот стиль.**

**Цель – получение разумного результата при сохранении отношений. Обдумывание взаимовыгодных вариантов. Концентрация на интересах, а не на позициях. Применяются доводы, а не давление.**

Правильный ответ: Рациональный

**34. Прочитайте описание одного из методов ведения переговоров. Назовите его.**

**Суть метода заключается в том, что занимают позиции, которые затем уступают в некоторой последовательности. Начинается обсуждение с изложения исходных позиций, предполагающих весьма значительное завышение первоначальных требований. Выдвигается крайняя позиция, которую упорно отстаивают путем небольших уступок. Цель – реализовать свою исходную, как правило, завышенную позицию наиболее полно и при минимальных уступках.**

Правильный ответ: Метод позиционного торга

**35. Прочитайте описание одного из методов ведения переговоров. Назовите его.**

**Этот метод состоит в том, что партнеры не торгуются по поводу того, на что может пойти каждая из сторон, а исходят из сути дела и стремятся найти взаимную выгоду там, где это возможно. А там, где невозможно, добиваются такого результата, который был бы обоснован справедливыми нормами, независимо от воли каждой из сторон. Цель – принятие удовлетворяющего все стороны решения проблемы, основанного на партнерских взаимоотношениях равноправных субъектов.**

Правильный ответ: Метод принципиальных переговоров

**36. \_\_\_\_\_ пресс-релиз – это сообщение, содержащее важную новость или полезную информацию для широкой аудитории.**

Правильный ответ: Новостной

**37. Документ, применяемый для связей с общественностью и содержащий информацию базового характера, не являющуюся новостью или сенсацией: о профиле деятельности, планах, истории организации; описание товаров и услуг; статистические данные и т.д. – это \_\_\_\_\_.**

Правильный ответ: Бэкграундер

38. \_\_\_\_\_ — это краткий и недвусмысленный документ, призванный объявить или объяснить позицию одной или нескольких организаций по какому-либо вопросу. Используется в связях с общественностью.

Правильный ответ: Заявление

39. Пресс-релиз — \_\_\_\_\_ - это короткая, самодостаточная информация для средств массовой коммуникации, не предполагающая проведения каких-либо мероприятий, а в ряде случаев — и публикации.

Правильный ответ: объявление

40. Документ, являющийся приложением к заявлению, обосновывающим его содержание; в торговле и маркетинге — письмо с напоминанием о чем-либо получил название \_\_\_\_\_.

Правильный ответ: Меморандум

41. Набор материалов, предназначенный для ответа на наиболее вероятные вопросы прессы, появившиеся в процессе подготовки материала вокруг некоторого события – это \_\_\_\_\_.

Правильный ответ: Медиа-кит

42. \_\_\_\_\_ – документ или комплект документов, предназначенный для представления чего-либо (организации, проекта, продукта и т.п.). Цель его создания – донести до целевой аудитории полноценную информацию об объекте в удобной форме.

Правильный ответ: Презентация

43. \_\_\_\_\_ – один из способов управления людьми путем создания иллюзий или условий для контролирования поведения. Это воздействие направлено на психические структуры человека, осуществляется скрытно и ставит своей задачей изменение мнений, побуждений и целей людей в нужном некоторой группе людей или конкретному человеку направлении.

Правильный ответ: Манипуляция

44. \_\_\_\_\_ – довод, обоснование, аргумент, приводимые в доказательство ошибочности утверждения оппонента, в ответ на довод или аргумент самого оппонента.

Правильный ответ: Контраргумент

45. \_\_\_\_\_ – истолкование, объяснение какой-либо реальной ситуации или идейной позиции. С точки зрения слушания – это понимание смысла отдельных слов, предложений, всей речи собеседника.

Правильный ответ: Интерпретация

46. \_\_\_\_\_ – форма одежды, требуемая при посещении определённых мероприятий, организаций, заведений.

Правильный ответ: Дресс-код

47. \_\_\_\_\_ – «соглашение двух или более лиц об установлении, изменении или прекращении гражданских прав и обязанностей» (ст. 420 Гражданского кодекса Российской Федерации). В письменном виде – это документ, фиксирующий факт возникновения обязательств у участников такого соглашения.

Правильный ответ: Договор

48. \_\_\_\_\_ – это целенаправленное формирование общественного мнения посредством навязывания определённых точек зрения, идей и взглядов. Основная её задача заключается в том, чтобы в умах большинства людей укоренилось представление об окружающем мире, выгодное для её источника.

Правильный ответ: Пропаганда

49. \_\_\_\_\_ — вид целенаправленного коммуникативного влияния на поведение и сознание человека (или группы людей), в результате которого человек (группа людей) вопреки имеющейся фактической информации (воспринимаемой, извлекаемой из памяти) признает существование того, что в действительности не существует, либо что-то делает вопреки своим намерениям или привычкам.

Правильный ответ: Внушение

50. \_\_\_\_\_ коммуникация — это особый вид коммуникации, при которой мифы выступают инструментом влияния коммуникатора на аудиторию.

Правильный ответ: Мифологическая

#### *Критерии оценивания*

Тестовые задания оцениваются по шкале: 1 балл за правильный ответ, 0 баллов за неправильный ответ. Итоговая оценка по тесту формируется путем суммирования набранных баллов и отнесения их к общему количеству вопросов в задании. Помножив полученное значение на 100%, можно привести итоговую оценку к традиционной следующим образом:

| Процент правильных ответов | Оценка                               |
|----------------------------|--------------------------------------|
| 90 – 100%                  | 5-6 баллов и/или «отлично»           |
| 70 – 89 %                  | 4 балла и/или «хорошо»               |
| 50 – 69 %                  | 3 балла и/или «удовлетворительно»    |
| менее 50 %                 | 0 баллов и/или «неудовлетворительно» |

#### *Третий этап (высокий уровень)*

**ВЛАДЕТЬ** наиболее общими, универсальными методами действий, познавательными, творческими, социально-личностными навыками.

**Планируемые результаты обучения:** студент должен владеть навыками применения коммуникативных технологий, методов и способов делового общения для академического и профессионального общения.

### Задание 1.

Объясните сущность и назначение следующих характеристик делового общения.

1. Регламентированность — подчинение установленным правилам и ограничениям.
2. Соответствие собеседников ролевому амплуа (начальника, врача, милиционера).
3. Нормативность языковых средств.
4. Повышенная ответственность участников делового общения за его результат.
5. Повышенная роль этикета.

### Задание 2.

Придумайте содержание и произнесите речь-рассуждение на следующие темы:

1. Не стыдно не знать, стыдно не учиться (Рус. пословица).
2. Вершины достигаются не сразу, мастерство приобретается постепенно (Лат. изречение).
3. Каждый сам своего счастья кузнец (Лат. пословица).

### Задание 3.

Дайте характеристику психологическим механизмам восприятия, взаимодействия в процессе социальной коммуникации

| <i>Психологический механизм</i> | <i>Характеристика</i> |
|---------------------------------|-----------------------|
| Идентификация                   |                       |
| Рефлексия                       |                       |
| Социальное влияние              |                       |
| Эмпатия                         |                       |
| Конформизм                      |                       |
| Суггестия                       |                       |
| Нонконформизм                   |                       |

### Задание 4.

Продолжите список факторов, мешающих правильному восприятию людей в процессе социальной коммуникации. Дайте характеристику этих факторов

| <i>Фактор</i>              | <i>Характеристика</i> |
|----------------------------|-----------------------|
| заранее заданные установки |                       |
| эффект первичности         |                       |

|                 |  |
|-----------------|--|
| эффект «ореола» |  |
|                 |  |
|                 |  |
|                 |  |

### Задание 5.

Дайте характеристику типам вопросов, которые применяются в ходе дискуссии

| <i>Тип вопроса</i>     | <i>Характеристика</i> |
|------------------------|-----------------------|
| Открытый вопрос        |                       |
| Закрытый вопрос        |                       |
| Риторический вопрос    |                       |
| Переломный вопрос      |                       |
| Вопрос для обдумывания |                       |
| Закрывающий вопрос     |                       |

#### *Критерии оценивания*

**5 - 6 баллов и/или «отлично»:** ставится студенту в случае полного выполнения поставленных заданий. Студент дает правильный, полный и развернутый ответ. При этом студент свободно владеет профессиональной терминологией, умеет аргументировано обосновать выбранный вариант решения, демонстрирует умение увязать теоретический материал с практической ситуацией.

**4 балла и/или «хорошо»:** ставится студенту за правильный ответ на поставленные задания. Могут быть допущены незначительные неточности, или ответ недостаточно полный. При этом студент владеет профессиональной терминологией, осознанно применяет теоретические знания для решения кейса.

**3 балла и/или «удовлетворительно»:** ставится студенту за не совсем правильный или не полный ответ на поставленные в задании вопросы. Студент излагает материал неполно, непоследовательно, допускает неточности в определении понятий, в применении знаний для решения кейса, не может аргументированно обосновать свои решения.

**0 баллов и/или «неудовлетворительно»:** ставится студенту за отказ от выполнения заданий; при наличии грубых ошибок в решении поставленных задач, в случае отсутствия минимальных знаний по изучаемой проблемной ситуации или неспособности применить теоретические знания для решения кейса.

**УК-4.5 Демонстрирует владение методикой межличностного делового общения, методикой составления суждения в межличностном деловом общении и изложения собственной точки зрения.**

#### ***Первый этап (пороговой уровень)***

**ЗНАТЬ** (помнить и понимать): студент помнит, понимает и может

продемонстрировать широкий спектр фактических, концептуальных, процедурных знаний.

**Планируемые результаты обучения:** студент должен знать методику межличностного делового общения, методику составления суждения в межличностном деловом общении и изложения собственной точки зрения.

**Оценочные средства:** устный опрос

#### **Перечень вопросов для устного опроса**

1. Сущность и признаки деловых коммуникаций.
2. Информационно-коммуникативное воздействие.
3. Социальные коммуникации и их функции.
4. Система социальной коммуникации.
5. Компоненты системы социальной коммуникации.
6. Слухи и сплетни как особый вид коммуникации.
7. Способы управления слухами.
8. Линейные модели социальной коммуникации.
9. Нелинейные модели социальной коммуникации.
10. Формальные и неформальные коммуникации.
11. Вертикальные и горизонтальные коммуникации.
12. Типы коммуникаций по их субъекту.
13. Типы коммуникаций по их каналам.
14. Специфика массовых коммуникаций.
15. Коммуникативная среда и социально-коммуникативные институты.

*Критерии оценивания устного опроса:*

- 5-6 баллов и/или «отлично»: ставится студенту за правильный, полный и развернутый ответ, он должен продемонстрировать отличное знание студентом материала лекций, основной и дополнительной литературы;

- 4 баллов и/или «хорошо»: ставится студенту за правильный ответ на вопрос, который должен быть полным и продемонстрировать достаточное знание студентом материала лекций, основной и дополнительной литературы; допускается неполный ответ по одному из дополнительных вопросов;

- 3 балла и/или «удовлетворительно»: ставится студенту за не совсем правильный или не полный ответ на вопрос; изложение теоретического материала приводится с ошибками, неточно или схематично; появляются затруднения при ответе на дополнительные вопросы;

- 0 баллов и/или «неудовлетворительно»: ставится студенту за отказ от ответа; отсутствие минимальных знаний по вопросу; присутствуют грубые ошибки в ответе, которые студент не способен исправить даже с помощью рекомендаций преподавателя.

**Второй этап (продвинутый уровень)**

**УМЕТЬ** (применять, анализировать, оценивать, синтезировать): уметь

использовать изученный материал в конкретных условиях и в новых ситуациях; осуществлять декомпозицию объекта на отдельные элементы и описывать то, как они соотносятся с целым, выявлять структуру объекта изучения; оценивать значение того или иного материала – научно-технической информации, исследовательских данных и т. д.; комбинировать элементы так, чтобы получить целое, обладающее новизной

**Планируемые результаты обучения:** студент должен уметь применять на практике методику межличностного делового общения, использовать методику составления суждения в межличностном деловом общении и изложения собственной точки зрения.

**Оценочные средства:** тестирование

### Тестовые задания

**1. Процесс передачи и восприятия информации в условиях межличностного и массового общения по разным каналам при помощи различных коммуникативных средств**

- А. социальная коммуникация
- Б. сообщения в СМИ
- В. инженерные пути сообщения
- Г. связи с общественностью

Правильный ответ: А

**2. Многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми — это процесс:**

- А. общения
- Б. понимания
- В. восприятия
- Г. суггестии

Правильный ответ: А

**3. Коммуникативная сторона общения предполагает**

- А. взаимопонимание участников общения
- Б. обмен информацией между людьми
- В. организация взаимодействия между людьми
- Г. выстраивание организационной иерархии

Правильный ответ: Б

**4. Термин «коммуникация», прежде всего, употребляется для обозначения:**

- А. специфической формы взаимодействия людей в трудовой деятельности
- Б. системы хозяйственных сооружений, связанных единым процессом переработки информации

- В. развитой транспортной инфраструктуры на территории региона  
 Г. состояния социально-психологического пространства человека  
 Правильный ответ: А

**5. Совокупность условий, в которые включены субъект и объект коммуникации, и которые оказывают влияние на коммуникацию, называют:**

- А. коммуникативным пространством  
 Б. полем общения  
 В. социально-коммуникативными компетенциями  
 Г. объемом модальной кросскультурной коммуникации

Правильный ответ: А

**6. Установите соответствие между элементом системы социальной коммуникации и его характеристиками**

|                  |                                                                                                                                        |
|------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. Отправитель   | А. Лицо (или инстанция), генерирующее идею или собирающее информацию и передающее её                                                   |
| 2. Сообщение     | Б. Непосредственно информация, представленная в виде конечного и упорядоченного множества знаков, выстроенных по определенным правилам |
| 3. Декодирование | В. Перевод символов отправителя в мысли получателя                                                                                     |

Правильный ответ: 1-А, 2-Б, 3-В

**7. Установите соответствие между элементом системы социальной коммуникации и его характеристиками**

|                   |                                                                                                                                |
|-------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. Канал          | А. Средство передачи информации                                                                                                |
| 2. Обратная связь | Б. Ответная реакция человека или группы людей на получаемую информацию или совершаемое действие                                |
| 3. Получатель     | В. Лицо, которому предназначена информация, получает сообщение и декодирует его и интерпретирует содержащуюся в нем информацию |

Правильный ответ: 1-А, 2-Б, 3-В

**8. Установите соответствие между видами централизованных коммуникативных сетей и их описанием**

|                  |                                                                           |
|------------------|---------------------------------------------------------------------------|
| 1. Фронтальная   | А. Участники не вступают в контакт, но находятся в поле зрения друг друга |
| 2. Радиальная    | Б. Вся информация передается членам группы только через центральное лицо  |
| 3. Иерархическая | В. Структура с двумя и более уровнями соподчинения членов группы          |

Правильный ответ: 1-А, 2-Б, 3-В

**9. Установите соответствие между видами децентрализованных коммуникативных сетей и их описанием**

|            |                                                    |
|------------|----------------------------------------------------|
| 1. Цепочка | А. Информация передается последовательно от одного |
|------------|----------------------------------------------------|

|             |                                                                                                                                                                          |
|-------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|             | члена группы к другому                                                                                                                                                   |
| 2. Круговая | Б. Одинаковыми возможностями располагают все без исключения члены группы. Информация может бесконечно долго циркулировать между членами группы, дополняться и уточняться |
| 3. Полная   | В. Отсутствуют препятствия для свободного общения и передачи информации                                                                                                  |

Правильный ответ: 1-А, 2-Б, 3-В

**10. Дайте характеристику следующих видов коммуникации, установив соответствие**

|                               |                                                                                                                                        |
|-------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. Массовая коммуникация      | А. Возникает при распространении информации с помощью технических средств на численно большие, рассредоточенные аудитории              |
| 2. Групповая коммуникация     | Б. Возникает при непосредственном общении небольшого числа людей, хорошо знающих друг друга и постоянно взаимодействующих между собой  |
| 3. Межличностная коммуникация | В. Возникает в процессе обмена сообщениями и их интерпретация двумя или несколькими индивидами, вступившими в непосредственный контакт |

Правильный ответ: 1-А, 2-Б, 3-В

**11. Дайте характеристику следующих видов коммуникации, установив соответствие**

|                                |                                                                                                                                                        |
|--------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. Ритуальная коммуникация     | А. Коммуникация, предполагающая лишь поддержание контакта с социумом с целью подтверждения собственной включенности в социальные отношения как таковые |
| 2. Познавательная коммуникация | Б. Коммуникация, призванная расширить информационный фонд партнера, передать необходимую информацию, прокомментировать инновационные сведения          |
| 3. Убеждающая коммуникация     | В. Вид коммуникации, который направлен на формирование у собеседника определенного ряда мыслей и переживаний и влияние на его ориентацию в ценностях   |

Правильный ответ: 1-А, 2-Б, 3-В

**12. Дайте характеристику следующих видов коммуникации, установив соответствие**

|                               |                                                                                                                                                        |
|-------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. Ритуальная коммуникация    | А. Коммуникация, предполагающая лишь поддержание контакта с социумом с целью подтверждения собственной включенности в социальные отношения как таковые |
| 2. Экспрессивная коммуникация | Б. Коммуникация, призванная сформировать у партнера психоэмоциональный настрой, передать чувства, переживания, побудить к необходимому действию        |

|                              |                                                                                                                                                                  |
|------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 3. Суггестивная коммуникация | В. Коммуникация, призванная оказать внушающее воздействие на делового партнера для изменения мотивации, ценностных ориентаций и установок, поведения и отношения |
|------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

Правильный ответ: 1-А, 2-Б, 3-В

**13. Система \_\_\_\_\_ коммуникаций – система распространения сообщений по всем видам коммуникативных каналов в адрес целевых аудиторий с целью психологического воздействия для получения намеченного результата и гармонизации общества.**

Правильный ответ: массовых

**14. \_\_\_\_\_ – это конструктивный социально обусловленный процесс взаимодействия между людьми или их группами, в ходе которого происходит передача и восприятие информации в условиях межличностного и массового общения по разным каналам при помощи различных коммуникативных средств.**

Правильный ответ: Социальная коммуникация

**15. Коммуникация обеспечивает передачу и распространение социально значимой информации между членами общества, их группами, социальными институтами и организациями, а также внутри этих образований. В этом заключается \_\_\_\_\_ функция социальной коммуникации.**

Правильный ответ: информационная

**16. Коммуникация способствует включению отдельных индивидов в социальные группы и общности, а последних — в единую и целостную систему общества. Содействует сплочению членов социальных групп. В этом заключается \_\_\_\_\_ функция социальной коммуникации.**

Правильный ответ: интегративная

**17. В ходе коммуникации происходит отделение и обособление друг от друга социальных групп, общностей, социальных организаций и институтов, что приводит к более глубокому осознанию ими своей специфики, к более эффективному выполнению присущих им функций. В этом заключается \_\_\_\_\_ функция социальной коммуникации.**

Правильный ответ: дифференцирующая

**18. Коммуникация способствует передаче, закреплению и воспроизводству системы правил и норм поведения, закрепляющих, стандартизирующих поведение каждого члена общества или его структурного элемента и делающих это поведение предсказуемым. В этом заключается \_\_\_\_\_ функция социальной коммуникации.**

Правильный ответ: нормативная

**19. Коммуникация способствует реализации социального контроля за соблюдением установленных норм и шаблонов поведения. В этом заключается \_\_\_\_\_ функция социальной коммуникации.**

Правильный ответ: регулирующая

**20. В процессе коммуникации происходит передача коммуникационной установки, оказывающей определенное воздействие на получателя и побуждающей его к определенной деятельности. В этом заключается \_\_\_\_\_ функция социальной коммуникации.**

Правильный ответ: мотивационная

**21. Коммуникация создаёт предпосылки для подготовки, принятия и осуществления управленческих решений. В этом заключается \_\_\_\_\_ функция социальной коммуникации.**

Правильный ответ: управленческая

**22. Коммуникация способствует улучшению социально- психологического климата в коллективе и повышению эффективности совместной коллективной деятельности. В этом заключается функция социальной коммуникации, именуемая функцией \_\_\_\_\_.**

Правильный ответ: фасилитации

**23. Означает, что коммуникация позволяет расширить круг познаний индивида, приобрести новые навыки знания и умения, которые он в дальнейшем сможет применить в своей практической деятельности. В этом заключается \_\_\_\_\_ функция социальной коммуникации.**

Правильный ответ: образовательная

**24. Коммуникация способствует передаче и усвоению индивидами системы социальных ценностей, норм, социального опыта. В этом заключается функция социальной коммуникации, именуемая функцией \_\_\_\_\_.**

Правильный ответ: социализации

**25. Средства коммуникации позволяют выразить отношение к явлениям и процессам социальной жизни, сформировать у собеседника особый психоэмоциональный настрой, изменить его эмоциональный фон. В этом заключается \_\_\_\_\_ функция социальной коммуникации.**

Правильный ответ: эмоциональная

**26. Коммуникация позволяет вызвать у собеседника определенные чувства, необходимые для формирования ценностных ориентаций и нужных установок, сделать собеседника единомышленником, привлечь его на свою позицию, изменить его личностные ориентиры. В этом заключается \_\_\_\_\_ функция социальной коммуникации.**

Правильный ответ: идеологическая

**27. В ходе коммуникации происходит обмен духовными и культурными ценностями. В этом заключается функция социальной коммуникации, именуемая функцией \_\_\_\_\_.**

Правильный ответ: культурного обмена

**28. Коммуникация реализует потребность быть в обществе других людей, потребность человека в создании тёплых, доверительных, эмоционально значимых отношений с другими людьми, Потребность в сближении с людьми, дружбе, любви, общении. В этом заключается функция социальной коммуникации, именуемая функцией \_\_\_\_\_.**

Правильный ответ: аффилиации

**29. Коммуникация позволяет человеку чувствовать себя защищенным. Ему проще решить внезапно возникшую сложную ситуацию, когда он оказывается в ней не один. В этом заключается функция социальной коммуникации, именуемая функцией \_\_\_\_\_.**

Правильный ответ: социальной безопасности

**30. Коммуникация помогает человеку справиться с одиночеством, отчужденностью, получить социальную поддержку и одобрение, принятие и понимание другими. В этом заключается \_\_\_\_\_ функция социальной коммуникации.**

Правильный ответ: психотерапевтическая

**32. Общение представляет собой довольно популярную форму досуга и развлечения. В этом заключается \_\_\_\_\_ функция социальной коммуникации.**

Правильный ответ: рекреационная

**33. Коммуникация, предполагающая лишь поддержание контакта с социумом с целью подтверждения собственной включенности в социальные отношения как таковые. Такая разновидность коммуникации получила название \_\_\_\_\_.**

Правильный ответ: ритуальной

**34. Коммуникация, призванная расширить информационный фонд партнера, передать необходимую информацию, прокомментировать инновационные сведения. Такая разновидность коммуникации получила название \_\_\_\_\_.**

Правильный ответ: познавательной

**35. Вид коммуникации, который направлен на формирование у собеседника определенного ряда мыслей и переживаний и влияние на его ори-**

ентацию в ценностях, получил название \_\_\_\_\_ коммуникации.  
Правильный ответ: убеждающей

36. Коммуникация, призванная сформировать у партнера психоэмоциональный настрой, передать чувства, переживания, побудить к необходимому действию, называется \_\_\_\_\_.

Правильный ответ: экспрессивной

37. Коммуникация, призванная оказать внушающее воздействие на делового партнера для изменения мотивации, ценностных ориентаций и установок, поведения и отношения, получила название \_\_\_\_\_.

Правильный ответ: суггестивной

38. \_\_\_\_\_ — ответная реакция человека или группы людей на получаемую информацию или совершаемое действие. Она делает коммуникацию динамическим двусторонним процессом.

Правильный ответ: Обратная связь

39. \_\_\_\_\_ коммуникация - процесс распространения информации (знаний, духовных ценностей, моральных и правовых норм и т.п.) с помощью технических средств на численно большие, рассредоточенные аудитории.

Правильный ответ: Массовая

40. Коммуникационная \_\_\_\_\_ — совокупность условий, позволяющих группе людей или организаций реализовывать желание и необходимость обмена информацией путём прямого обращения друг к другу.

Правильный ответ: среда

41. \_\_\_\_\_ коммуникативная среда обеспечивает процесс обмена между субъектами, необходимость и желание в обмене информацией которых определена общностью определенных характеристик (общностью интересов, географически компактное расположение субъектов среды, социально-демографические характеристики субъектов и т. п.).

Правильный ответ: Локальная

42. \_\_\_\_\_ коммуникативная среда обеспечивает возможность обмена информации между любыми субъектами среды в границах действия технологических средств обмена информации между субъектами.

Правильный ответ: Глобальная

43. Социально-коммуникационный \_\_\_\_\_ - это элемент коммуникативной среды, представляющий собой формально или неформально учрежденную, совокупность организационных и технологических систем, обладающих определенным, социально признанным назначением.

Правильный ответ: институт

**44. \_\_\_\_\_ организационно-технические комплексы, которые обеспечивают быструю передачу и массовое тиражирование словесной, образной и музыкальной информации и имеют при этом следующие признаки: массовость, периодичность, принудительность.**

Правильный ответ: Средства массовой информации

**45. \_\_\_\_\_ – перевод символов отправителя информации в мысли получателя. Процесс, связанный с расшифровкой символов, составляющих информационное сообщение.**

Правильный ответ: Декодирование информации

**46. \_\_\_\_\_ коммуникации – это социальные контакты между людьми, отражающие выражение человеческой потребности в общении.**

Правильный ответ: Неформальные

**47. Слух – \_\_\_\_\_ отражает желание и надежды людей, это наиболее позитивный слух, способствующий творчеству работников.**

Правильный ответ: желание

**48. Слух – \_\_\_\_\_ возникает на почве страхов и опасений работников, вызывает беспокойство в коллективе, может нанести ущерб.**

Правильный ответ: пугало

**49. Слух – \_\_\_\_\_ продиктован агрессивностью или ненавистью, наносит урон репутации как компании, так и отдельных работников.**

Правильный ответ: агрессия

**50. \_\_\_\_\_ слух вызван предполагаемыми в будущем действиями, длительное время ожидаемыми сотрудниками.**

Правильный ответ: Финальный

#### *Критерии оценивания*

Тестовые задания оцениваются по шкале: 1 балл за правильный ответ, 0 баллов за неправильный ответ. Итоговая оценка по тесту формируется путем суммирования набранных баллов и отнесения их к общему количеству вопросов в задании. Помножив полученное значение на 100%, можно привести итоговую оценку к традиционной следующим образом:

| Процент правильных ответов | Оценка                               |
|----------------------------|--------------------------------------|
| 90 – 100%                  | 5-6 баллов и/или «отлично»           |
| 70 – 89 %                  | 4 балла и/или «хорошо»               |
| 50 – 69 %                  | 3 балла и/или «удовлетворительно»    |
| менее 50 %                 | 0 баллов и/или «неудовлетворительно» |

### ***Третий этап (высокий уровень)***

**ВЛАДЕТЬ** наиболее общими, универсальными методами действий, познавательными, творческими, социально-личностными навыками.

**Планируемые результаты обучения:** студент должен владеть методикой межличностного делового общения, методикой составления суждения в межличностном деловом общении и изложения собственной точки зрения.

**Оценочные средства:** Решение ситуационных задач

### **Примеры ситуационных задач**

#### **Задание 1.**

Подготовьте текст рекламного объявления. Помните, что важно не просто назвать какие-то ценные для потребителя качества рекламируемого товара, но и суметь установить контакт, вызвав интерес и доверие адресата, найти речевые средства убеждения.

#### **Задание 2.**

Проанализируйте ситуацию, предложите наиболее конструктивные приемы для её разрешения.

У вас есть несколько подчиненных, которые совершают немотивированные действия. Вы видите их постоянно вместе, при этом вам кажется, что вы знаете, кто у них неформальный лидер. Вам нужно заставить их хорошо работать, а не устраивать «тусовки» прямо на рабочем месте. Вы не знаете, какой интерес их объединяет. Что вы предпримете для изменения ситуации и улучшения работы?

#### **Задание 3.**

Объясните на примерах суть ошибок «недостаточность аргументации» и «чрезмерное доказательство».

1) Не задавайте нам, пожалуйста, домашнее задание, потому что всё равно скоро конец семестра.

2) Он замечательный человек, потому что получает пятёрки, ходит на секцию, у него куча дипломов и он ни минуты не теряет даром

#### **Задание 4.**

Выберите ключевое слово, понятие, которое затрагивает область жизни, тему, о которых вы не так давно размышляли.

Придумайте 10 названий убеждающих публичных выступлений с заданным ключевым словом или с той областью жизни, из которой это слово.

#### **Задание 5.**

В рамках самопрезентации составьте и произнесите речь «Я». Можно назвать её с юмором – «Почему я лучше всех», можно по-деловому – «За что меня нужно уважать».

Цель её – познакомить с собой, представить себя, заинтриговать собой, по возможности обаять аудиторию.

Регламент выступления – 1-1,5 мин.

### *Критерии оценивания*

**5 - 6 баллов и/или «отлично»:** ставится студенту в случае полного выполнения поставленных заданий. Студент дает правильный, полный и развернутый ответ. При этом студент свободно владеет профессиональной терминологией, умеет аргументировано обосновать выбранный вариант решения, демонстрирует умение увязать теоретический материал с практической ситуацией.

**4 балла и/или «хорошо»:** ставится студенту за правильный ответ на поставленные задания. Могут быть допущены незначительные неточности, или ответ недостаточно полный. При этом студент владеет профессиональной терминологией, осознанно применяет теоретические знания для решения кейса.

**3 балла и/или «удовлетворительно»:** ставится студенту за не совсем правильный или не полный ответ на поставленные в задании вопросы. Студент излагает материал неполно, непоследовательно, допускает неточности в определении понятий, в применении знаний для решения кейса, не может аргументированно обосновать свои решения.

**0 баллов и/или «неудовлетворительно»:** ставится студенту за отказ от выполнения заданий; при наличии грубых ошибок в решении поставленных задач, в случае отсутствия минимальных знаний по изучаемой проблемной ситуации или неспособности применить теоретические знания для решения кейса.

### **Темы рефератов**

1. Место коммуникации в концепции Ю. Хабермаса.
2. Теория коммуникации Т.М. Дридзе.
3. Общая теория знаков Ч. Пирса и Ч. Морриса.
4. Виды невербальных коммуникативных средств.
5. Современные исследования межличностной коммуникации.
6. Понятие манипуляции и современные тенденции манипулятивного воздействия.
7. Современный российский речевой этикет.
8. Особенности циркуляции информации в малых группах.
9. Различные подходы к описанию функций массовой коммуникации.
10. Коммуникативная личность и ее параметры.
11. Стереотипы и межкультурное общение.
12. Теория «симулякров» Ж. Бодрийяра.
13. Р. Барт о мифологизации современного общения.

14. Социально-психологические проблемы компьютерного общения.
15. СМИ как институт коммуникации.
16. Реклама как институт коммуникации.
17. Особенности рекламной коммуникации.
18. Основные составляющие социальной коммуникации.
19. Основные методологические направления в коммуникации: бихевиоризм, символический интеракционизм, феноменологизм, функциональный подход, структурализм, технологический детерминизм и др.
20. Убеждение и внушение как способы коммуникативного воздействия на аудиторию.
21. Природа невербальной коммуникации.
22. Понятие дискурса в теории коммуникации.
23. Сущность и функции межличностной коммуникации.
24. Способы воздействия в межличностной коммуникации.
25. Массовая коммуникация.
26. Теории массовой коммуникации в отечественных и зарубежных исследованиях.
27. PR как вид коммуникации.
28. Коммуникация в кризисных и конфликтных ситуациях.
29. Роль коммуникации в корпоративной деятельности.
30. Семиотический аспект теории социальных коммуникаций.
31. Знак и символ в социальных коммуникациях
32. Этикет и межличностное общение.
33. Интернет как коммуникативная система.
34. Манипулятивные технологии в системах массовой коммуникации.
35. Условия эффективности межличностной коммуникации.
36. Коммуникативные конфликты и способы их разрешения.
37. Деловая коммуникация.
38. Теория аргументации и тактика переговорных отношений.
39. История и практика пропаганды (коммуникативный аспект).
40. Сущность и функции межличностной коммуникации.

#### *Требования к оформлению реферата*

Объем реферата по избранной теме обычно составляет 15-20 страниц в компьютерном исполнении.

При оформлении текста реферата следует учитывать, что открывается работа титульным листом, где указывается полное название учебного заведения (Федеральное государственного бюджетного учреждения высшего образования «Белгородский государственный аграрный университет имени В.Я. Горина»), тема реферата, фамилия автора, фамилия проверяющего преподавателя, место и год написания.

На следующей странице, которая нумеруется сверху номером 2, помещается оглавление с точным названием каждой главы и указанием начальных страниц.

Поля страницы: левое - 3 см., правое - 1 см., нижнее 2 см., верхнее - 2

см. до номера страницы. Текст печатается через 1,5 интервала. Если текст реферата набирается в текстовом редакторе Microsoft Word, рекомендуется использовать шрифты: Times New Roman Cyr или Arial Cyr, размер шрифта - 14 пт. При работе с другими текстовыми редакторами шрифт выбирается самостоятельно, исходя из требований - 60 строк на лист (через 2 интервала).

Каждая структурная часть реферата (введение, главная часть, заключение и т.д.) начинается с новой страницы. Расстояние между главой и следующей за ней текстом, а также между главой и параграфом составляет 2 интервала. После заголовка, располагаемого посередине строки, не ставится точка. Не допускается подчеркивание заголовка и переносы в словах заголовка.

Страницы реферата нумеруются в нарастающем порядке. Номера страниц ставятся вверху в середине листа. Титульный лист реферата включается в общую нумерацию, но номер страницы на нем не проставляется (это не относится к содержанию реферата).

#### *Критерии оценивания реферата:*

*5 баллов и/или «отлично»:* глубокое и хорошо аргументированное обоснование темы; четкая формулировка и понимание изучаемой проблемы; широкое и правильное использование относящейся к теме литературы и примененных аналитических методов; содержание исследования и ход защиты указывают на наличие навыков работы студента в данной области; оформление работы хорошее с наличием расширенной библиографии; защита реферата (выступление с докладом) показала высокий уровень профессиональной подготовленности студента;

*4 балла и /или «хорошо»:* аргументированное обоснование темы; четкая формулировка и понимание изучаемой проблемы; использование ограниченного, но достаточного для проведения исследования количества источников; работа основана на среднем по глубине анализе изучаемой проблемы и при этом сделано незначительное число обобщений; содержание исследования и ход защиты (выступление с докладом) указывают на наличие практических навыков работы студента в данной области; реферат (доклад) хорошо оформлен с наличием необходимой библиографии; ход защиты реферата (выступления с докладом) показал достаточную научную и профессиональную подготовку студента;

*2-3 балла и/или «удовлетворительно»:* достаточное обоснование выбранной темы, но отсутствует глубокое понимание рассматриваемой проблемы; в библиографии преобладают ссылки на стандартные литературные источники; труды, необходимые для всестороннего изучения проблемы, использованы в ограниченном объеме; заметна нехватка компетентности студента в данной области знаний; оформление реферата (доклада) содержит небрежности; защита реферата (выступление с докладом) показала удовлетворительную профессиональную подготовку студента;

*0 баллов и/или «неудовлетворительно»:* тема реферата (доклада) представлена в общем виде; ограниченное число использованных литературных

источников; шаблонное изложение материала; суждения по исследуемой проблеме не всегда компетентны; неточности и неверные выводы по рассматриваемой литературе; оформление реферата (доклада) с элементами заметных отступлений от общих требований; во время защиты (выступления с докладом) студентом проявлена ограниченная профессиональная эрудиция.

### **Перечень вопросов к зачету**

1. Объект и предмет учебной дисциплины «Социальные коммуникации»
2. Социальные коммуникации и их функции
3. Система социальной коммуникации и её компоненты
4. Модели социальной коммуникации
5. Типы коммуникаций по их субъекту
6. Типы коммуникаций по их каналам
7. Специфика массовых коммуникаций
8. Слухи и сплетни как особый вид коммуникации
9. Коммуникативная культура в деловом общении
10. Закономерности и этические проблемы межличностных и деловых отношений
11. Принципы и функции этики деловых отношений
12. Этика решения спорных вопросов
13. Сущность и признаки деловых коммуникаций
14. Деловая беседа
15. Деловые совещания
16. Деловые переговоры
17. Вербальные межличностные коммуникации
18. Невербальные межличностные коммуникации
19. Коммуникативные барьеры и пути их преодоления
20. Психологические аспекты межличностных коммуникаций
21. Технология подготовки публичного выступления
22. Организация и динамика выступления
23. Самопрезентация
24. Культура речи в деловом общении
25. Манипуляции в общении
26. Информационно-коммуникативное воздействие
27. Пропаганда и внушение
28. Стереотипы и мифы
29. Специфика PR-коммуникаций
30. Взаимоотношения со СМИ и общественностью
31. Правила подготовки письменных документов
32. Особенности маркетинговых коммуникаций

#### *Критерии оценивания на зачете:*

- «зачтено»: выставляется при условии, если студент показывает хорошие знания изученного учебного материала; самостоятельно, логично и по-

следовательно излагает и интерпретирует материалы учебного курса; полностью раскрывает смысл предлагаемого вопроса; владеет основными терминами и понятиями изученного курса; показывает умение переложить теоретические знания на предполагаемый практический опыт;

- «не зачтено»: выставляется при наличии серьезных упущений в процессе изложения учебного материала; в случае отсутствия знаний основных понятий и определений курса или присутствии большого количества ошибок при интерпретации основных определений; если студент показывает значительные затруднения при ответе на предложенные основные и дополнительные вопросы; при условии отсутствия ответа на основной и дополнительный вопросы.

*При использовании балльно-рейтинговой системы применяется следующая шкала оценивания на зачете:*

- от 15 до 25 баллов – зачтено
- от 0 до 15 баллов – не зачтено

#### **4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций**

Процедура оценки знаний умений и навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций, производится преподавателем в форме текущего контроля и промежуточной аттестации.

Для повышения эффективности текущего контроля и последующей промежуточной аттестации студентов осуществляется структурирование дисциплины на модули. Каждый модуль учебной дисциплины включает в себя изучение законченного раздела, части дисциплины.

Основными видами текущего контроля знаний, умений и навыков в течение каждого модуля учебной дисциплины являются: тестовый контроль, устный опрос, подготовка и защита рефератов, решение ситуационных задач.

Студент должен выполнить все контрольные мероприятия, предусмотренные в модуле учебной дисциплины к указанному сроку, после чего преподаватель проставляет балльные оценки, набранные студентом по результатам текущего контроля модуля учебной дисциплины.

Контрольное мероприятие считается выполненным, если за него студент получил оценку в баллах, не ниже минимальной оценки, установленной программой дисциплины по данному мероприятию.

Промежуточная аттестация обучающихся проводится в форме зачета.

Зачет проводится для оценки уровня усвоения обучающимся учебного материала лекционных курсов и лабораторно-практических занятий, а также самостоятельной работы. Оценка выставляется или по результатам учебной работы студента в течение семестра, или по итогам письменно-устного опроса, или тестирования на последнем занятии. Для дисциплин и видов учебной работы студента, по которым формой итогового отчета является зачет, определена оценка «зачтено», «не зачтено».

Оценка «зачтено» ставится в том случае, если обучающийся:

- владеет знаниями, выделенными в качестве требований к знаниям обучающихся в области изучаемой дисциплины;
- демонстрирует глубину понимания учебного материала с логическим и аргументированным его изложением;
- владеет основным понятийно-категориальным аппаратом по дисциплине;
- демонстрирует практические умения и навыки в области исследовательской деятельности.

Оценка «не зачтено» ставится в том случае, если обучающийся:

- демонстрирует знания по изучаемой дисциплине, но отсутствует глубокое понимание сущности учебного материала;
- допускает ошибки в изложении фактических данных по существу материала, представляется неполный их объем;
- демонстрирует недостаточную системность знаний;
- проявляет слабое знание понятийно-категориального аппарата по дисциплине;
- проявляет непрочность практических умений и навыков в области исследовательской деятельности.

В этом случае студент сдаёт зачёт в форме устных и письменных ответов на любые вопросы в пределах освоенной дисциплины.

Основным методом оценки знаний, умений и навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций является балльно-рейтинговая система, которая регламентируется Положением о балльно-рейтинговой системе оценки обучения в ФГБОУ ВО Белгородский ГАУ.

Основными видами поэтапного контроля результатов обучения студентов являются: рубежный рейтинг, творческий рейтинг, рейтинг личностных качеств, рейтинг сформированности прикладных практических требований, промежуточная аттестация.

Уровень развития компетенций оценивается с помощью рейтинговых баллов.

| Рейтинги                   | Характеристика рейтингов                                                                                                                                                                                                        | Максимум баллов |
|----------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|
| Рубежный                   | Отражает работу студента на протяжении всего периода изучения дисциплины. Определяется суммой баллов, которые студент получит по результатам изучения каждого модуля.                                                           | 60              |
| Творческий                 | Результат выполнения студентом индивидуального творческого задания различных уровней сложности, в том числе, участие в различных конференциях и конкурсах на протяжении всего курса изучения дисциплины.                        | 5               |
| Рейтинг личностных качеств | Оценка личностных качеств обучающихся, проявленных ими в процессе реализации дисциплины (модуля) (дисциплинированность, посещаемость учебных занятий, сдача вовремя контрольных мероприятий, ответственность, инициатива и др.) | 10              |

|                                                             |                                                                                                                                                                                                                                          |     |
|-------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| Рейтинг сформированности прикладных практических требований | Оценка результата сформированности практических навыков по дисциплине (модулю), определяемый преподавателем перед началом проведения промежуточной аттестации и оценивается как «зачтено» или «не зачтено».                              | +   |
| Промежуточная аттестация                                    | Является результатом аттестации на окончательном этапе изучения дисциплины по итогам сдачи зачета или экзамена. Отражает уровень освоения информационно-теоретического компонента в целом и основ практической деятельности в частности. | 25  |
| Итоговый рейтинг                                            | Определяется путём суммирования всех рейтингов                                                                                                                                                                                           | 100 |

Общий рейтинг по дисциплине складывается из рубежного, творческого, рейтинга личностных качеств, рейтинга сформированности прикладных практических требований, промежуточной аттестации (зачета).

Рубежный рейтинг – результат текущего контроля по каждому модулю дисциплины, проводимого с целью оценки уровня знаний, умений и навыков студента по результатам изучения модуля. Оптимальные формы и методы рубежного контроля: устные собеседования, письменные контрольные опросы, в т.ч. с использованием ПЭВМ и ТСО, результаты выполнения практических заданий. В качестве практических заданий могут выступать крупные части (этапы) курсовой работы или проекта, расчетно-графические задания, микропроекты и т.п.

Промежуточная аттестация – результат аттестации на окончательном этапе изучения дисциплины по итогам сдачи зачета, проводимого с целью проверки освоения информационно-теоретического компонента в целом и основ практической деятельности в частности. Оптимальные формы и методы выходного контроля: письменные экзаменационные или контрольные работы, индивидуальные собеседования.

Творческий рейтинг – составная часть общего рейтинга дисциплины, представляет собой результат выполнения студентом индивидуального творческого задания различных уровней сложности.

Рейтинг личностных качеств - оценка личностных качеств обучающихся, проявленных ими в процессе реализации дисциплины (модуля) (дисциплинированность, посещаемость учебных занятий, сдача вовремя контрольных мероприятий, ответственность, инициатива и др.

Рейтинг сформированности прикладных практических требований - оценка результата сформированности практических навыков по дисциплине (модулю), определяемый преподавателем перед началом проведения промежуточной аттестации и оценивается как «зачтено» или «не зачтено».

В рамках балльно-рейтинговой системы контроля успеваемости студентов, семестровая составляющая балльной оценки по дисциплине формируется при наборе заданной в программе дисциплины суммы баллов, получаемых студентом при текущем контроле в процессе освоения модулей учебной дисциплины в течение семестра.

Итоговая оценка /зачёта/ компетенций студента осуществляется путём

автоматического перевода баллов общего рейтинга в стандартные оценки.

Максимальная сумма рейтинговых баллов по учебной дисциплине составляет 100 баллов.

Оценка «зачтено» ставится в том случае, если итоговый рейтинг студента составил 51 балл и более.

Оценка «не зачтено» ставится в том случае, если итоговый рейтинг студента составил менее 51 балла.