

# ФГБОУ ВО НОВОСИБИРСКИЙ ГАУ

## Кафедра государственного и муниципального администрирования

Рег. № ТМд.03-26  
« 5 » 10 2022 г.

### УТВЕРЖДЕН

на заседании кафедры

Протокол от « 11 » 09 2022 г. № 2  
Заведующий кафедрой государственного и  
муниципального администрирования

И.Э. Толстова И.Э. Толстова  
(подпись)

## ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Б1.В.ДВ.03.02 Деловое и межличностное общение

Шифр и наименование дисциплины

38.04.04 Государственное и муниципальное управление

Код и наименование направления подготовки

Государственное и муниципальное администрирование

Направленность (профиль)

Новосибирск 2022

9637

**Паспорт  
фонда оценочных средств**

№ п/п	Контролируемые разделы (темы) дисциплины	Код контролируемой компетенции (или ее части)	Наименование оценочного средства
1	Тема 1. Характеристика и содержание делового общения.	ПК-2	<i>Перечень тем устных сообщений для семинара. Задания в тестах (итоговый контроль) Подготовка реферата</i>
2	Тема 2. Психология личности в деловом общении.	ПК-2	<i>Перечень тем устных сообщений для семинара. Задания в тестах (итоговый контроль) Подготовка реферата</i>
3	Тема 3. Сущность вербального и невербального общения.	ПК-2	<i>Кейс-задачи. Задания в тестах (итоговый контроль) Подготовка реферата</i>
4	Тема 4. Особенности делового общения в трудовом коллективе.	ПК-2	<i>Перечень тем устных сообщений для семинара. Задания в тестах (итоговый контроль) Подготовка реферата</i>
5	Тема 5. Этикет и имидж в деловом общении. Особенности общения в профессиональной сфере государственных и муниципальных служащих.	ПК-2	<i>Кейс-задачи. Задания в тестах (итоговый контроль) Подготовка реферата</i>
	Зачет	ПК-2	<i>Вопросы к зачету</i>

ФГБОУ ВО Новосибирский ГАУ  
Кафедра Государственного и муниципального администрирования  
(наименование кафедры)

**Темы рефератов**  
по дисциплине Деловое и межличностное общение  
(наименование дисциплины)

1. Дипломатический этикет.
2. Типовой кодекс этики государственного и муниципального служащего: содержание, значение.
3. Понятие делового общения: содержание, цели и задачи, виды и формы.
4. Специфика делового общения.
5. Понятие об этике как о науке.
6. Принципы и нормы служебной этики.
7. Внутренние связи с общественностью в организации.
8. Основные правила составления текстовых документов.
9. Нравственные принципы государственной и муниципальной службы.
10. Искусство комплимента.
11. Культура речи руководителя, служащего.
12. Понятие имиджа и его структурные элементы.
13. Требования к внешнему виду государственного и муниципального служащего.
14. Интерес как базовый мотивационный фактор жизнедеятельности человека.
15. Стратегии и тактики разрешения конфликтных ситуаций в профессиональной деятельности государственного и муниципального служащего.
16. Критерии эффективности деловых коммуникаций.
17. Аргументация и применение нравственных норм во время спора.
18. Критика в деловой коммуникации.
19. Барьеры в деловом общении.
20. Психологические типы и поведение личности.
21. Основные формы вербального общения.
22. Техники слушания и постановки вопросов в деловом общении.
23. Этика решения конфликтных ситуаций.
24. Культура делового письма.
25. Правила и этапы ведения переговоров на государственной и муниципальной службе.

26. Соблюдение ограничений, запретов, требований к служебному поведению государственных и муниципальных служащих.
27. Невербальная коммуникация.
28. Коммуникации в командах.
29. Пути совершенствования этики персонала органов государственной власти и местного самоуправления.
30. Три стороны делового общения: коммуникативная, интерактивная и перцептивная.
31. Этикет в деловом общении государственных и муниципальных служащих.

**Критерии оценки:**

- оценка «зачтено» выставляется студенту, если выполнены все требования к написанию и защите реферата: обозначена проблема и обоснована её актуальность, сделан краткий анализ различных точек зрения на рассматриваемую проблему и логично изложена собственная позиция, сформулированы выводы, тема раскрыта полностью, выдержан объём, соблюдены требования к внешнему оформлению, даны правильные ответы на дополнительные вопросы. Работа может быть зачтена и в том случае, когда основные требования к реферату и его защите выполнены, но при этом допущены недочёты. В частности, имеются неточности в изложении материала; отсутствует логическая последовательность в суждениях; не выдержан объём реферата; имеются упущения в оформлении; на дополнительные вопросы при защите даны неполные ответы;

- оценка «не зачтено» – тема реферата не раскрыта, задания не выполнены, обнаруживается существенное непонимание проблемы.

## Перечень тем устных сообщений для семинара

### Тема: ХАРАКТЕРИСТИКА И СОДЕРЖАНИЕ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ

1. Основные функции и формы общения.
2. Виды общения.
3. Структура общения.
4. Понятие делового общения.

#### Критерии оценки:

- оценка «отлично» выставляется студенту, если сообщение выдержано студентом в рамках установленного регламента, структура доклада четко выражена, грамотно оформлен раздаточный материал. Студент демонстрирует свободное владение материалом, развернуто и аргументированно отвечает на дополнительные вопросы по теме сообщения;

- оценка «хорошо» - сообщение выдержано студентом в рамках установленного регламента, структура доклада четко выражена, грамотно оформлен раздаточный материал. Студент демонстрирует свободное владение материалом, развернуто отвечает на дополнительные вопросы по теме сообщения, но не всегда точно и аргументированно;

- оценка «удовлетворительно» - сообщение выдержано студентом в рамках установленного регламента, структура доклада выражена нечетко, недостаточно наглядно оформлен раздаточный материал. Студент недостаточно свободно владеет материалом, на дополнительные вопросы по теме сообщения отвечает не достаточно полно, демонстрируя фрагментарные, поверхностные знания содержания рассматриваемой темы;

- оценка «неудовлетворительно» - сообщение не выдержано студентом в рамках установленного регламента, структура доклада выражена нечетко, отсутствует раздаточный материал. Студент недостаточно свободно владеет материалом. При ответе на дополнительные вопросы по теме сообщения демонстрирует незнание, либо отрывочное представление о данных вопросах материала; неумение использовать понятийный аппарат; отсутствие логической связи в ответе.

## Перечень тем устных сообщений для семинара

### Тема: ПСИХОЛОГИЯ ЛИЧНОСТИ В ДЕЛОВОМ ОБЩЕНИИ

1. Симптомы группового мышления.
2. Структура личности, понятие архетипов.
3. Основные характеристики личности.
4. Психологические типы и поведение личности.
5. Влияние знания психологического портрета партнёра на организацию общения.
6. Роль эмоций в процессе делового общения.
7. Влияние мотивационной сферы личности на выбор формы средств делового общения.

#### Критерии оценки:

- оценка «отлично» выставляется студенту, если сообщение выдержано студентом в рамках установленного регламента, структура доклада четко выражена, грамотно оформлен раздаточный материал. Студент демонстрирует свободное владение материалом, развернуто и аргументированно отвечает на дополнительные вопросы по теме сообщения;

- оценка «хорошо» - сообщение выдержано студентом в рамках установленного регламента, структура доклада четко выражена, грамотно оформлен раздаточный материал. Студент демонстрирует свободное владение материалом, развернуто отвечает на дополнительные вопросы по теме сообщения, но не всегда точно и аргументированно;

- оценка «удовлетворительно» - сообщение выдержано студентом в рамках установленного регламента, структура доклада выражена нечетко, недостаточно наглядно оформлен раздаточный материал. Студент недостаточно свободно владеет материалом, на дополнительные вопросы по теме сообщения отвечает не достаточно полно, демонстрируя фрагментарные, поверхностные знания содержания рассматриваемой темы;

- оценка «неудовлетворительно» - сообщение не выдержано студентом в рамках установленного регламента, структура доклада выражена нечетко, отсутствует раздаточный материал. Студент недостаточно свободно владеет материалом. При ответе на дополнительные вопросы по теме сообщения демонстрирует незнание, либо отрывочное представление о данных вопросах материала; неумение использовать понятийный аппарат; отсутствие логической связи в ответе.

## Кейс-задачи

### Тема: СУЩНОСТЬ ВЕРБАЛЬНОГО И НЕВЕРБАЛЬНОГО ОБЩЕНИЯ

**Задание 1.** Используя коммуникативную технику «Невербальное управление», попробуйте оказать скрытое положительное воздействие на состояние Вашего собеседника. Данная техника может быть полезна как в деловом, так и в межличностном общении, так как позволяет нормализовать и оптимизировать процесс коммуникации. Для более успешного применения техники рекомендуется отработать описанные приёмы заранее перед зеркалом.

*Алгоритм применения техники:*

- Общаясь с человеком, старайтесь больше улыбаться и вести себя так, словно это ваш лучший друг. Когда вам задают вопросы, делайте в ответ небольшие кивки, как бы утверждая то, что вам говорят.

- Высказывая своё мнение, акцентируйте внимание на положительных сторонах вопроса. При этом смотрите собеседнику в глаза – это создаст у него впечатление, что вы общаетесь с ним искренне и правдиво.

- Когда у вас что-то спрашивают, слушайте как можно внимательнее.

Ваше лицо должно выражать заинтересованность. Также можно время от

времени сопровождать речь собеседника поддакиванием.

- Если человек стал возражать вам, не следует вступать в конфликт. Лучше всего внимательно выслушать доводы и сформулировать утвердительный ответ, который будет содержать в себе весомые контраргументы.

- Завершая общение с человеком, вы должны создать у него ощущение радости и благополучия. Прощаясь, всегда говорите о том, что вам было крайне приятно побеседовать, и вы с удовольствием пообщаетесь при следующей встрече.

*Опишите свой опыт, ответив на вопросы.*

- В общении со сколькими людьми Вы использовали технику «Невербальное управление»?

- Что в применении техники было самым простым для Вас?

- Что в применении техники было самым сложным для Вас?

- Способствовало ли использование данной техники более эффективной коммуникации?

**Задание 2.** Нарисуйте словесный портрет успешного собеседника.

**Задание 3.** Назовите основные особенности делового общения, характерные для Вашей будущей профессии.

#### **Критерии оценки:**

- оценка «зачтено» выставляется студенту, если он аргументировано отвечает на поставленные вопросы, ссылаясь на лекционный материал, приводит примеры из собственной практики или практики управления современных организаций;

- оценка «не зачтено», если студент дает не аргументированный односложный ответ: «нет» или «да», «согласен» или «не согласен».

#### **Перечень тем устных сообщений для семинара**

#### **Тема: ОСОБЕННОСТИ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ В ТРУДОВОМ КОЛЛЕКТИВЕ**

1. Манипуляция в общении.
2. Правила формулирования и озвучивания комплимента.
3. Спор в условиях делового взаимодействия.
4. Выбор стиля поведения в конфликтной ситуации.

#### **Критерии оценки:**

- оценка «отлично» выставляется студенту, если сообщение выдержано студентом в рамках установленного регламента, структура доклада четко выражена, грамотно оформлен раздаточный материал. Студент демонстрирует свободное владение материалом, развернуто и аргументированно отвечает на дополнительные вопросы по теме сообщения;

- оценка «хорошо» - сообщение выдержано студентом в рамках установленного регламента, структура доклада четко выражена, грамотно оформлен раздаточный материал. Студент демонстрирует свободное владение материалом, развернуто отвечает на дополнительные вопросы по теме сообщения, но не всегда точно и аргументированно;

- оценка «удовлетворительно» - сообщение выдержано студентом в рамках установленного регламента, структура доклада выражена нечетко, недостаточно наглядно оформлен раздаточный материал. Студент недостаточно свободно владеет материалом, на дополнительные вопросы по теме сообщения отвечает не достаточно полно, демонстрируя фрагментарные, поверхностные знания содержания рассматриваемой темы;

оценка «неудовлетворительно» - сообщение не выдержано студентом в рамках установленного регламента, структура доклада выражена нечетко, отсутствует раздаточный материал. Студент недостаточно свободно владеет материалом. При ответе на дополнительные вопросы по теме сообщения демонстрирует незнание, либо отрывочное представление о данных вопросах материала; неумение использовать понятийный аппарат; отсутствие логической связи в ответе.

### **Кейс-задачи**

## **Тема: ЭТИКЕТ И ИМИДЖ В ДЕЛОВОМ ОБЩЕНИИ. ОСОБЕННОСТИ ОБЩЕНИЯ В ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ СФЕРЕ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ СЛУЖАЩИХ**

### **Задание 1. Карточки задания**

*По 5 высказываний на команду отвечают по одному.*

*Время на подготовку 5 мин.*

*Произнесите фразу с разными интонациями.*

1. Умница! Молодец! (с благодарностью, с восторгом, иронично, огорченно, гневно)
2. Я этого никогда не забуду (с признательностью, с обидой, с восхищением, с гневом).
3. Спасибо, как это вы догадались! (искренне, с восхищением, с осуждением).
4. Ничем не могу вам помочь (искренне, с сочувствием, давая понять бестактность просьбы).
5. Вы поняли меня? (доброжелательно, учтиво, сухо, официально, с угрозой).
6. До встречи! (тепло, нежно, холодно, сухо, решительно, резко, безразлично).
7. Это я! (радостно, торжественно, виновато, грозно, задумчиво, небрежно, таинственно).
8. Я не могу здесь оставаться (с сожалением, значительно, обиженно, неуверенно, решительно).
9. Здравствуйте! (сухо, официально, радостно, грозно, с упреком, доброжелательно, равнодушно, гневно, с восторгом).
10. Приходите еще (с радостью, неуверенно, гневно).

### **Задание 2.**

*Время на подготовку 10 мин. Выступает главный в команде.*

Работа в микрогруппе по 4-6 участников. Группа помогает каждому найти ответы на следующие вопросы:

1. В чем особенности вашего имиджа? Насколько он приемлем в деловом мире?

2. Подумайте, что нужно сделать, чтобы ваш имидж способствовал успеху в деловом мире:

а) как улучшить внешнее впечатление;

б) какие деловые качества нужно приобрести, какие усовершенствовать, от каких недостатков характера необходимо избавиться.

3. Войти в роль известного вам, уверенного в себе человека, и поступить так, как в аналогичной ситуации поступил бы он.

### **Критерии оценки:**

– оценка «отлично» выставляется студенту, если он проявляет высокую активность в обсуждении, приводит собственные аргументы, ссылается на авторитетные источники, приводит цитаты, его отличает грамотная, выразительная устная речь;

– оценка «хорошо» выставляется студенту, если он проявляет активность в обсуждении, в некоторых случаях приводит собственные аргументы, ссылается на авторитетные источники, его отличает достаточно грамотная речь;

– оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если он иногда проявляет активность в обсуждении, в некоторых случаях приводит собственные аргументы, его отличает достаточно понятная речь.

**Вопросы к зачету**  
по дисциплине Деловое и межличностное общение  
(наименование дисциплины)

1. Основные функции и формы общения.
2. Виды общения.
3. Понятие делового общения.
4. Понятие «межличностное общение».
5. Структура личности, понятие архетипов.
6. Основные характеристики личности.
7. Психологические типы и поведение личности.
8. Основные понятия.
9. Основные формы вербального общения.
10. Основные формы невербального общения.
11. Контролирование процесса делового общения на основе невербальных средств.
12. Понятие трудового коллектива и его основные признаки.
13. Роль малой группы в функционировании трудового коллектива.
14. Специфика деловых отношений в рабочих группах.
15. Психологическая структура, роли и отношения в трудовом коллективе.
16. Этические принципы и требования.
17. Имидж делового человека.
18. Особенности общения в профессиональной сфере государственных и муниципальных служащих.
19. Понятие о служебной этике.
20. Принципы служебной этики.
21. Нормы служебной этики.
22. Нормы этического поведения руководителя.
23. Этика решения спорных вопросов.
24. Искусство комплимента.
25. Манипуляция в общении.
26. Понятие имиджа и его структурные элементы.
27. Механизм общения: идентификация, эмпатия, рефлексия, способы общения, барьеры в общении и их преодоление.
28. Этика решения спорных вопросов.
29. Правила формулирования и озвучивания комплимента.
30. Нравственные принципы государственной и муниципальной службы.

31. Основные принципы управления конфликтом интересов в государственном и муниципальном управлении.

32.

33. Спор в условиях делового взаимодействия.

34. Искусство аргументации и применение нравственных норм во время спора.

35. Практика управления конфликтами на государственной и муниципальной службе.

36. Использование коммуникационных эффектов в рамках основных форм делового взаимодействия людей.

### **Критерии оценки:**

- оценка «зачтено» выставляется, если ответ показывает знания важнейших разделов программы и содержания лекционного курса; использование научно-понятийного аппарата и терминологии учебной дисциплины; способность применять полученные знания на практике; в ответе присутствует логическая связь.

- оценка «не зачтено» выставляется, если ответ показывает незнание, либо отрывочное представление о данных вопросах в рамках учебно-программного материала; неумение использовать понятийный аппарат; отсутствие логической связи в ответе.

## ЗАДАНИЯ ДЛЯ ОЦЕНКИ УРОВНЯ СФОРМИРОВАННОСТИ КОМПЕТЕНЦИЙ

### Задания для оценки сформированности компетенции ПК-2:

1. Субъектом делового общения являются:

- а) человек;
- б) коллектив;
- в) аудитория;
- г) общество в целом;
- д) все варианты верны.

Ответ: д

2. Сведения (сообщения, данные) независимо от формы их представления – это ...

- а) информация;
- б) материал;
- в) канал.

Ответ: а

3. Установите соответствие:

1. Распространение информации

а) возможность получения информации и ее использования

2. Доступ к информации

б) действия, направленные на получение информации определенным кругом лиц или передачу информации определенному кругу лиц

3. Предоставление информации

в) действия, направленные на получение информации неопределенным кругом лиц или передачу информации неопределенному кругу лиц

Ответ: 1 – в; 2 – а; 3 – б

4. Данная информация может использоваться любыми лицами по их усмотрению при соблюдении установленных федеральными законами ограничений в отношении распространения такой информации.

- а) общедоступная;
- б) ограниченная;
- в) управленческая.

Ответ: а

5. Установите соответствие:

1. Деловая беседа

а) встреча, цель которой, прежде всего в том, чтобы, обсудив с партнером проблему, представляющую интерес, найти, взаимоприемлемое решение (достичь договоренности)

2. Деловые переговоры б) форма организованного, целенаправленного взаимодействия группы заинтересованных лиц посредством обмена мнениями для выработки и принятия решения
3. Деловые совещания в) предполагает только обмен взглядами, точками зрения, мнениями

Ответ: 1 – в; 2 – а; 3 – б

6. Установите соответствие:

1. Внутренние коммуникации

а) коммуникационное взаимодействие, в процессе которого потоки информации циркулируют между двумя или большим количеством социальных групп и организаций в целях координации и осуществления совместной деятельности либо противодействия друг другу

2. Межорганизационные коммуникации

б) процесс распространения информации (знаний, правовых и моральных норм, духовных ценностей и т.п.) при помощи технических средств (телевидение, пресса, компьютерная техника, радио и др.) на рассредоточенные, численно большие аудитории.

3. Массовые коммуникации

в) один из инструментов достижения стратегических целей компании через организованный процесс обмена между всеми сотрудниками внутрикорпоративной информацией.

Ответ: 1 – в; 2 – а; 3 – б

7. Исторически сложившаяся форма национального языка, обладающая определенным лексическим (словарным) фондом, упорядоченной грамматической структурой и развитым стилем – это...

Ответ: ...

8. Ответная реакция человека или группы людей на получаемую информацию или совершаемое действие.

Ответ: ...

9. Обязательное для выполнения лицом, получившим доступ к определенной информации, требование не передавать такую информацию третьим лицам без согласия ее обладателя – \_\_\_\_\_ информации.

Ответ: ...

10. Вопросы, которые направлены на то, чтобы получить развернутые ответы.

Ответ: ...

11. Стандартная \_\_\_\_\_ карточка содержит фамилию, имя, отчество; место работы; должность; служебный телефон.

Ответ: ...

12. Какая критика по форме выражения монологична; не предполагает конструктивного взаимодействия, сотрудничества критикующего и критикуемого?

Ответ: ...

**Критерии оценки результатов:**

– оценка «отлично» выставляется студенту, если он отвечает верно на 80-100% вопросов.

– оценка «хорошо» выставляется студенту, если он отвечает верно на 70-79% вопросов.

– оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если он отвечает верно на 60-69% вопросов.

– оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если он не освоил материал темы, дает менее 60% правильных ответов.

Ответы (ПК-2)

1	2	3	4	5	6
Д	а	1 – в 2 – а 3 – б	а	1 – в 2 – а 3 – б	1 – в 2 – а 3 – б

7. деловой язык
8. обратная связь
9. конфиденциальность
10. открытые вопросы
11. визитная
12. разрушительная

## МАТРИЦА СООТВЕТСТВИЯ КРИТЕРИЕВ ОЦЕНКИ УРОВНЮ СФОРМИРОВАННОСТИ КОМПЕТЕНЦИЙ

Критерии оценки	Уровень сформированности компетенций
<b>Оценка по пятибалльной системе</b>	
«Отлично»	«Высокий уровень»
«Хорошо»	«Повышенный уровень»
«Удовлетворительно»	«Пороговый уровень»
«Неудовлетворительно»	«Не достаточный»
<b>Оценка по системе «зачет – незачет»</b>	
«Зачтено»	«Достаточный»
«Не зачтено»	«Не достаточный»

### Методические материалы, определяющие процедуру оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

1. Положение «О балльно-рейтинговой системе аттестации студентов»: СМК ПНД 08-01-2015, введено приказом от 28.09.2011 №371-О, утверждено ректором 12.10.2015 г. (<http://nsau.edu.ru/file/403>: режим доступа свободный);

2. Положение «О проведении текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся в ФГБОУ ВО Новосибирский ГАУ»: СМК ПНД 77-01-2015, введено в действие приказом от 03.08.2015 №268а-О (<http://nsau.edu.ru/file/104821>: режим доступа свободный).