

**ФГБОУ ВО Университет биотехнологий**  
**Кафедра технологий обучения, педагогики и психологии**

Рег. № ТТПб-26.07ф  
«27» января 2026 г.

**УТВЕРЖДЕН**  
на заседании кафедры  
Протокол №6 от 13 января 2026 г.  
Заведующий кафедрой  
\_\_\_\_\_  
(подпись) Ю.А. Гуськов

**ФОНД**  
**ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**

Б1.О.07 Русский язык и деловые коммуникации

Шифр и наименование дисциплины

23.03.01 Технология транспортных процессов

Код и наименование направления подготовки

Организация и безопасность движения

Направленность (профиль)

## Паспорт фонда оценочных средств

| № п/п  | Контролируемые разделы (темы) дисциплины  | Код контролируемой компетенции (или ее части) | Наименование оценочных средств |
|--|---|---|--------------------------------|
| <b>Раздел 1. Язык и речь.</b>                                      |   |   |                                |
| 1  | Тема 1.1. Язык как система.   | УК-4  | Тесты                          |
| 2  | Тема 1.2. Культура речи.  | УК-3  | Тесты                          |
| 3  | Тема 1.3. Стилистика.   | УК-3  | Тесты                          |
| 4  | Тема 1.4. Публицистический стиль речи.  | УК-4  | Тесты                          |
| <b>Раздел 2. Межличностные отношения и общение</b>                 |   |   |                                |
| 5  | Тема 2.1. Психология отношений и межличностных отношений  | УК-3  | Тесты                          |
| 6  | Тема 2.2. Общение: понятие, функции, структура.   | УК-3  | Тесты                          |
| 7  | Тема 2.3. Общение как коммуникация: обмен информацией   | УК-4  | Тесты                          |
| 9  | Тема 2.4. Вербальная коммуникация: понятие, модель, правила и принципы.   | УК-3  | Тесты                          |
| 10   | Тема 2.5. Общение как интеракция: взаимодействие партнеров. Общение как перцепция: восприятие и понимание в общении | УК-4  | Тесты                          |
| <b>Раздел 3. Деловое общение: базовые понятия, принципы, формы</b> |   |   |                                |
| 11   | Тема 3.1. Понятие делового общения. Особенности, структура и формы.   | УК-4  | Тесты                          |
| 12   | Тема 3.2. Невербальная коммуникация в деловом общении.  | УК-3  | Тесты                          |
| 13   | Тема 3.3. Деловая беседа: подготовка и ведение  | УК-3  | Тесты                          |
| 14   | Тема 3.4. Деловые переговоры: организация, ведение, оценка результатов.   | УК-4  | Тесты                          |
| 15   | Тема 3.5. Организация и проведение деловых совещаний.   | УК-3  | Тесты                          |
| 16   | Тема 3.6. Публичное выступление.  | УК-4  | Тесты                          |

## ТЕКУЩИЙ КОНТРОЛЬ УСПЕВАЕМОСТИ

### Раздел 1. Язык и речь.

#### Тема 1.1. Язык как система.

1. Функция языка, связанная с получением новых знаний (информации), называется:
  - а) кумулятивная
  - б) эмоциональная
  - в) коммуникативная
  - г) когнитивная
2. Национальный язык ...
  - а) формируется на базе определенного этноса и включает в себя все языковые явления
  - б) является разновидностью литературного языка
  - в) относится к одному из функциональных стилей литературного языка
  - г) включает в себя только нормативные элементы языка
3. Литературный язык ...
  - а) имеет ограничения в употреблении
  - б) включает нормативные языковые единицы
  - в) включает в себя понятия жаргона
  - г) противопоставляется просторечию
4. К нелитературному языку относится (относятся) ...
  - а) просторечие
  - б) синонимы
  - в) общеупотребительная лексика
  - г) термины
5. Нелитературная разновидность языка, характерная для определённой территории, – это ...
  - а) жаргон
  - б) диалект
  - в) просторечие
  - г) нецензурная речь

#### Тема 1.2. Культура речи.

1. Культура речи – это ...
  - а) владение нормами литературного языка
  - б) изучение языка
  - в) умение читать и говорить на языке
  - г) исследование речи носителей языка
2. Язык и речь противопоставлены по признакам:
  - а) абстрактность-материальность
  - б) вербальность-невербальность
  - в) универсальность-индивидуальность
  - г) нормативность-ненормативность
3. К аспектам культуры речи относятся...
  - а) Нормативный и этический.
  - б) Этический и коммуникативный.
  - в) Нормативный и коммуникативный.
  - г) Нормативный, этический, коммуникативный.
4. Правильностью речи называется...
  - А) построение речи по законам соответствующего жанра.
  - Б) истинность излагаемой информации.
  - В) соответствие языковой норме.
  - Г) отсутствие дефектов речи.
5. В понятие «невербальные средства общения» входят...
  - А) мимика, жесты и позы.
  - Б) только мимика.
  - В) только позы.
  - Г) только жесты.
6. Долговременная коммуникативно-ролевая маска человека называется...
  - А) поведением.
  - Б) позицией.
  - В) имиджем.

#### Тема 1.3. Стилистика.

1. Функциональный стиль – это...
  - а. стилистически отмеченные слова, словосочетания и предложения.
  - б. словесное изображение какого-либо явления действительности.

- в. исторически сложившийся тип функционирования языка, реализующийся в той или иной социально значимой сфере общения.
- г. тип речи, обладающий специфическими чертами композиционной организации и бытующий только в письменной форме.
2. В разговорном стиле могут быть использованы следующие синонимические ряды слов...
- а. Вниз – книзу – долу.
- б. Мир – вселенная – мироздание.
- в. Руководитель – гегемон – глава.
- г. Вскипеть – вспыхнуть – взорваться.
3. В разговорном стиле употребляются конструкции:
- а. В это время вбегает наш поэт, на ходу застегивается, хватая свой мешок и натягивает на себя, и айда.
- б. Суперкомпьютер способен осуществлять 12,3 триллиона операций в секунду.
- в. По прогнозам, численность населения в России в ближайшее десятилетие уменьшится на 8% и составит 136 млн. человек.
- в. Льва Ивановича сняли.
4. Для текстов научного стиля не характерно(-а)...
- а. логическая последовательность изложения.
- б. широкое использование лексики и фразеологии других стилей.
- в. преимущественное употребление существительных вместо глаголов.
- г. научная фразеология.
5. Для текстов разговорного стиля не характерно(-а)...
- А. тесная связь с невербальными средствами общения.
- Б. неполнота выражения (эллиптичность).
- В. стремление к экономии языковых средств.
- Г. точность (точное определение понятий).

#### **Тема 1.4. Публицистический стиль речи.**

1. К основным стилевым признакам официально-делового стиля не относится...
- а) отвлеченно-обобщенный характер.
- б) объективность изложения.
- с) точность формулировок.
- д) предписывающе-долженствующий характер.
2. Определите стиль и тип речи.
- Пассажиры обязаны: при поездке на транспортном средстве, оборудованном ремнями безопасности, быть пристегнутыми ими, а при поездке на мотоцикле быть в застегнутом мотошлеме; посадку и высадку производить со стороны тротуара или обочины и только после полной остановки транспортного средства. Если посадка и высадка невозможна со стороны тротуара или обочины, она может осуществляться со стороны проезжей части при условии, что это будет безопасно и не создаст помех другим участникам движения.
- а) Официально-деловой; повествование.
- б) Художественный; рассуждение.
- с) Публицистический; рассуждение.
- д) Научный; описание.
3. Укажите, что характерно для публицистического стиля:
- а) сочетание экспрессии и стандарта при передаче информации о текущих событиях.
- б) отсутствие экспрессивной окрашенности и художественной выразительности.
- с) немотивированное использование терминов.
- д) тесная связь с невербальными средствами общения, неполнота выражения (эллиптичность).
4. В официально-деловых текстах обычно употребляются слова:
- а) амплитуда, локальный, следовать.
- б) доложить, ответчик, взыскание.
- с) климат, хроника, журнал.
- д) эскалация, форум, почин
5. К функциональным стилям языка не относится ...
- а. авторский стиль
- б. публицистический стиль (стиль средств массовой информации)
- с научный стиль
- д. официально-деловой стиль

## **Раздел 2. Межличностные отношения и общение**

### **Тема 2.1. Психология отношений и межличностных отношений**

1. Согласно вознаграждающей теории привлекательности, нам нравятся:
- а) люди, которые не поступают по принципам;
- б) люди, чье поведение нам выгодно.
2. Укажите факторы, не способствующие формированию аттракции (привязанности, симпатии):

- а) частота взаимных социальных контактов;
- б) феномен «равного»;
- в) «эффект контраста»;
- г) «эффект усиления».

3. Психологическое воздействие, проникновение одной личности в психику другой с целью изменения взглядов, установок предполагает:

- а) коммуникативная сторона общения;
- б) интерактивная сторона общения;
- в) перцептивная сторона общения.

4. Общение выглядит тем притягательнее, чем оно:

- а) реальнее;
- б) невыполнимее;
- в) логически более обосновано.

5. Руководящий работник с темпераментом флегматика порой испытывает значительные трудности при выполнении служебных обязанностей, поскольку:

- а) после ссоры надолго погружается в пучину обиды;
- б) у него бывают столкновения с людьми, протекающие по типу мгновенной эмоциональной разрядки;
- в) он не может одновременно решать несколько задач

### **Тема 2.2. Общение: понятие, функции, структура.**

1. Принцип кооперации состоит из нескольких максим (правил). Укажите максиму, не входящую в этот принцип.

- а) Максима релевалентности.
- б) Максима количества.
- с) Максима качества.
- д) Максима такта.

2. Принцип кооперации состоит из нескольких максим (правил). Укажите, какая из максим приведена: Давайте нужное количество информации. Ваш информационный вклад в разговор должен быть не большим и не меньшим, чем требуется.

- а) Максима количества.
- б) Максима качества.
- с) Максима релевалентности.
- д) Максима способа выражения.

3. Принцип кооперации состоит из нескольких максим (правил). Укажите, какая из максим приведена: Старайтесь сделать ваш вклад в разговор правдивым. Не говорите того, что вы считаете лживым. Не говорите того, чему у вас недостаточно свидетельств.

- а) Максима количества.
- б) Максима способа выражения.
- с) Максима качества.
- д) Максима релевалентности.

4. Принцип кооперации состоит из нескольких максим (правил). Укажите, какая из максим приведена: Избегайте двусмысленности и неопределенности, говорите коротко и упорядоченно.

- а) Максима способа выражения.
- б) Максима качества.
- с) Максима количества.
- д) Максима релевалентности.

### **Тема 2.3. Общение как коммуникация: обмен информацией**

1. Процесс, который называется общением:

- а) множественные, непосредственные контакты незнакомых людей, а также коммуникация, опосредованная различными видами массовой информации
- б) сложный процесс взаимодействия между людьми, заключающийся в обмене информацией, а также в восприятии и понимании партнерами друг друга +
- в) авторитарная, директивная форма воздействия на партнера по общению с целью достижения контроля над его поведением и внутренними установками, принуждения к определенным действиям или решениям

2. Паралингвистикой называют:

- а) система вокализации +
- б) организация пространства и времени коммуникативного процесса
- в) визуальный контакт

3. Из предложенных выражений какие характеризуют язык:

- а) психологическая деятельность, которая проявляется как процесс общения с помощью слов
- б) средство хранения и передачи познавательного и социального опыта многих поколений
- в) система исторически сложившихся словесных знаков как средство общения +

4. Как называется общение, которое имеет своей целью извлечение выгоды от собеседника с использованием различных приемов (лесть, запугивание, обман и пр.):

- а) манипулятивное +
- б) светское
- в) деловое

**Тема 2.4. Вербальная коммуникация: понятие, модель, правила и принципы.**

1. Социальная коммуникация:

а) процесс передачи и восприятия информации в условиях межличностного и массового общения по разным каналам при помощи различных коммуникативных средств +

- б) сообщения в СМИ
- в) инженерные пути сообщения

2. По отношению к чему курс «Основы теории коммуникации» является метатеорией:

- а) к философии
- б) к имиджологии +
- в) к познанию

3. По отношению к чему курс «Основы теории коммуникации» является метатеорией:

- а) к физиологии массовой коммуникации
- б) к философии
- в) к психологии массовой коммуникации +

4. Отличие вербальной и невербальной коммуникации состоит в:

- а) способах кодирования информации +
- б) каналах связи
- в) целях передачи информации

5. К вербальной коммуникации не относится:

- а) письмо
- б) говорение
- в) слушание +

**Тема 2.5. Общение как интеракция: взаимодействие партнеров. Общение как перцепция: восприятие и понимание в общении**

1. Какие качества отличают манипулятора:

- а) лживость
- б) примитивность чувств
- в) недоверие к себе и другим
- г) все ответы верны +

2. Что является особенностью невербального общения:

- а) отсутствие возможности подделать эти импульсы
- б) его проявление обусловлено импульсами нашего подсознания
- в) оба ответа правильны +

3. Как называется осознанное внешнее согласие с группой при внутреннем расхождении с ее позицией:

- а) конформность +
- б) психическое заражение
- в) подражание

4. Косвенное общение характеризуется:

- а) неполным психологическим контактом при помощи письменных или технических устройств, затрудняющих или отдаляющих во времени получение обратной связи между участниками общения
- б) включением в процесс общения "дополнительного" участника как посредника, через которого происходит передача информации +
- в) осуществлением общения с помощью естественных органов, данных живому существу природой: руки, голова, туловище, голосовые связки и т.п.

5. Что относится к неречевому общению:

- а) взгляд +
- б) телефонный разговор
- в) чтение стихотворения вслух

**Раздел 3. Деловое общение: базовые понятия, принципы, формы**

**Тема 3.1. Понятие делового общения. Особенности, структура и формы.**

1. В процессе собеседования не принято задавать вопрос такого плана:

Почему Вы хотите работать в нашей кампании?

Какой у Вас опыт работы?

Вы сангвиник?

Какую зарплату Вы хотите получать?

2. Наиболее предпочтительной в ходе деловой беседы является формула...

Вы не находите, что...

Это невозможно.

Я могу этого добиться...

Я считаю...

3. Отметьте высказывание, наиболее предпочтительное в ходе деловой беседы:

Сколько можно рассматривать этот вопрос?

Опять придется возвращаться к этому вопросу.

Я хочу Вас переубедить...

Вы понимаете, что это требует дополнительного обсуждения.

4. Какие качества недопустимы для участников деловой беседы:

Эмпатия – умение видеть мир глазами других людей, понимать другого человека.

Инициативность, склонность к активной деятельности.

Конкретность, отказ от общих рассуждений.

Нежелание говорить и действовать напрямую, открыто.

### **Тема 3.2. Невербальная коммуникация в деловом общении.**

1. Тезис – это...

- a) главное положение, которое подлежит обоснованию.
- b) намеренный обрыв высказывания, придающий эмоциональность.
- c) приемы изложения материала от общего к частному.
- d) способ воздействия на слушателей с целью привлечения внимания к тому или иному предмету, явлению.

2. Логическая форма связи совокупности умозаключений, которые применяются при выведении тезиса из аргументов – это...

- a) доказательство.
- b) манипулирование.
- c) убеждение.
- d) демонстрация.

3. Логико-коммуникативный процесс, направленный на обоснование позиции выступающего с целью последующего понимания этой позиции и принятия её другим человеком – это...

- a) аргументация.
- b) нормативность.
- c) речевая деятельность.
- d) дедукция.

4. Индуктивные доказательства...

- a) строятся на переходе от общего суждения к частному.
- b) построены на переходе от частных суждений к общим.
- c) должны быть подкреплены ссылкой на достоверные источники.
- d) наслаиваются на те, которые уже есть

5. Структура аргументации включает...

- a) спор, дискуссию, полемику.
- b) тактики, уловки, софизмы.
- c) тезис, аргументы, демонстрацию.
- d) выводы, доводы.

### **Тема 3.3. Деловая беседа: подготовка и ведение**

1. “Малый разговор” в деловой коммуникации ведется в рамках:

- a) Профессиональных интересов партнеров
- b) Личностных, неделовых интересов партнеров +
- v) Деловых интересов партнеров

2. Адресат манипуляции в деловом общении – это:

- a) Партнер, на которого направлено манипулятивное воздействие +
- b) Партнер, на которого направлено манипулятивное воздействие
- v) Партнер, который использует манипулятивные приемы психологического воздействия

3. Атрибуцией называется:

- a) Стремление человека быть в обществе других людей
- b) Приписывание определенным группам людей специфических черт
- v) Интерпретация субъектом межличностного восприятия причин и мотивов поведения других людей

4. В ценностно – ориентированных манипулятивных технологиях делового общения мишенью психологического воздействия являются:

- a) Ценностные установки партнера – адресата +
- b) Духовные идеалы партнера – адресата
- v) Потребности и склонности партнера – адресата

5. Вербальные коммуникации осуществляются с помощью:

- a) Определенного темпа речи
- b) Информационных технологий
- v) Устной речи +

### **Тема 3.4. Деловые переговоры: организация, ведение, оценка результатов.**

1. Деловой стиль взаимодействия партнеров включает:

- а) Признание ценности и значимости поведенческих действий друг друга +
- б) Ослабление контроля за социально-статусными и этикетными нормами
- в) Рациональное использование партнерами поддерживающих техник

2. Деловые партнеры с визуальной модальностью мыслят преимущественно:

- а) Тактильными образами
- б) Зрительными образами +
- в) Аудиальными образами

3. Информационно – силовое обеспечение манипулятора в манипулятивных технологиях делового общения складывается из совокупного взаимодействия:

- а) Когнитивно – рациональных сил адресата психологического воздействия
- б) Статусно – ресурсных сил манипулятора
- в) Личностно – психологических сил манипулятора +

4. К механизмам манипулятивного воздействия относятся:

- а) Механизмы присоединения и внедрения, которые использует манипулятор
- б) Психические автоматизмы и комплексы адресата манипуляции +
- в) Потребности, склонности, мотивации адресата манипуляции

### **Тема 3.5. Организация и проведение деловых собраний.**

1. К наиболее применяемым в технологиях делового общения техникам активной антиманипулятивной защиты можно отнести:

- а) Использование партнером – адресатом психотехнических приемов встречной манипуляции +
- б) Временное прерывание адресатом делового контакта с манипулятором
- в) Целенаправленную тотальную психологическую атаку на манипулятора +

2. К основным манипулятивным техникам психического воздействия в деловом общении относятся техники:

- а) Убеждения
- б) Запутывания, “Ложного вовлечения”, скрытого принуждения +
- в) Расположения

3. К особым техникам пассивной защиты, ориентированным на отражение манипулятивного воздействия, относятся:

- а) Выстраивание партнером – адресатом смысловых и семантических барьеров с манипулятором
- б) Дистанцирование партнера – адресата от партнера-манипулятора
- в) оба варианта правильные +

4. К открытым вопросам в деловой коммуникации относятся:

- а) Информационные
- б) Риторические +
- в) Альтернативные

### **Тема 3.6. Публичное выступление.**

1. В публичном выступлении не допускается использование...

- а) крылатых слов.
- б) разговорной лексики.
- с) просторечных слов.
- д) заимствованных слов.

2. Убеждающая речь должна...

- а) содержать не более одного аргумента.
- б) содержать общенаучные слова и термины.
- с) апеллировать (обращаться) к чувствам слушателей и воздействовать на систему их убеждений.
- д) выражать абстрактную мысль.

3. В деловом общении нарушается закон ориентации речи на адресата, если партнер ...

- а) неоправданно использует термины
- б) учитывает возраст, образовательный уровень
- с) заранее продумывает ключевые вопросы
- д) говорит ясно, точно, доступно

4. Для агитирующего (указующего) типа речи важно умение...

- а) приводить аргументы.
- б) делать правильные умозаключения.
- с) обсуждать факты, разъяснять выдвинутые положения.
- д) оказывать психологическое давление.

5. К основным качествам публичной речи не относится...

- а) массовость.
- б) эмоциональность.
- с) строгость изложения.
- д) доступность.

6. Заканчивая вступление, не следует...

- a) заострять проблему, чтобы усилить впечатление от речи.
- b) благодарить за внимание.
- c) повторять основные этапы развития темы с тем, чтобы она предстала в целом, а не по частям.
- d) извиняться («Я вижу, что несколько утомил вас»).

#### **Критерии оценки результатов устного ответа обучающегося:**

«Зачтено» – ставится в том случае, когда студент обнаруживает знание программного материала по дисциплине, допускает несущественные погрешности в ответе. Ответ самостоятелен, логически выстроен. Основные понятия употреблены правильно.

«Незачтено» – ставится в том случае, когда студент демонстрирует пробелы в знаниях основного учебного материала по дисциплине, обнаруживает непонимание основного содержания теоретического материала или допускает ряд существенных ошибок и не может их исправить при наводящих вопросах преподавателя, затрудняется в ответах на вопросы. Ответ носит поверхностный характер; наблюдаются неточности в использовании научной терминологии.

### **2. Тематика рефератов**

1. Сравнительный анализ концепций общения, сложившихся в основных школах социальной психологии.
2. Историческое развитие форм общения и развитие общения в онтогенезе.
3. Проблема тезауруса. «Движение» информации и смена коммуникативных ролей («коммуникатора» и «реципиента») в диалоге.
4. Попытки построения «словаря» выразительных движений человека и создания методики (FAST) для прочтения мимических проявлений партнеров по коммуникации.
5. Экспериментальные методы регистрации взаимодействия.
6. Схема Р. Бейлса и возможности ее практического использования.
7. Концепция ANOVA.
8. Практические средства повышения точности межличностного восприятия – использование специальных программ социально-психологического тренинга.
9. Методологические проблемы невербальных средств коммуникации
10. Конкуренция и конфликт
11. Ошибки в атрибутивном процессе.
12. Современные модели социального влияния.
13. Современные концепции взаимодействия установок и поведения
14. Психология лжи.
15. Психология убеждения.
16. Правила конструктивного спора.
17. Функции массовой коммуникации и критерии ее эффективности.
18. Возможности развития коммуникативной компетентности менеджера.
19. Теория «диадического взаимодействия» (Р. Тибо и Г. Келли).
20. Роль социальной установки при формировании первого впечатления о человеке (А.А. Бодалев).
21. Коммуникативные техники и приемы в профессиональной управленческой деятельности.
22. Консультирование и телефонная коммуникация в работе с клиентами.
23. Презентации. Подготовка к презентации и психологические приемы ее проведения.
24. Коммуникативные барьеры: логический, стилистический, лингвистический, фонетический.
25. Психологические барьеры: барьер первого впечатления, установки, отрицательных эмоций.
26. Слушание и проблемы понимания информации. Физические барьеры в коммуникации.
27. Типы сигналов тела: поза, мимика, жестикуляция, дистанцирование, интонация, походка. Вербализация ощущений. Внешняя поза и внутренняя позиция.
28. Зоны и дистанции. Статус, интимная зона и безопасность. Личная, общественная, открытая зоны. Сигналы дистанции.
29. Имидж специалиста и секреты успешной коммуникации.

#### **Критерии оценивания рефератов:**

– «отлично» выставляется, 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.

– «хорошо» выставляется, если 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.

– «удовлетворительно» выставляется, если имеются существенные отступления от требований к реферированию; в частности: тема освещена лишь частично; допущены фактические ошибки в содержании

реферата или при ответе на дополнительные вопросы; во время защиты отсутствует вывод.

– «неудовлетворительно» выставляется, если тема реферата не раскрыта, выявлено существенное непонимание проблемы или же реферат не представлен вовсе.

## **ПРОМЕЖУТОЧНАЯ АТТЕСТАЦИЯ**

### **Вопросы к зачету с оценкой**

1. Охарактеризуйте процесс общения как социально-психологический механизм взаимодействия в профессиональной деятельности.
2. Дайте определения понятиям «коммуникация», «деловая коммуникация», «коммуникационный процесс».
3. Почему теория коммуникации является междисциплинарной отраслью знаний.
4. Охарактеризуйте элементы коммуникативного процесса.
5. Охарактеризуйте роль речи и ее культуры в деловом общении.
6. Дайте представление о речевых видах деятельности и речевых средствах общения.
7. Охарактеризуйте стили речи.
8. В чем заключается специфика вербальной и невербальной коммуникации?
9. Определите основные черты официально-делового стиля.
10. Перечислите компоненты невербальной коммуникации.
11. Охарактеризуйте кинестетические особенности невербального общения (жесты, позы, мимика).
12. Охарактеризуйте значение визуальных средств в деловом общении.
13. Раскройте смысл понятий «социальная роль», «речевое поведение», «социальный статус», «статусно-ролевое общение», «стереотипы ролевого поведения».
14. Выделите основные отличия партнеров с экстравертированной и интровертированной установками.
15. Как использовать знания психотипов в работе с сотрудниками, клиентами и партнерами?
16. Охарактеризуйте основные коммуникативные барьеры. Обозначьте их типы и пути их преодоления в деловом общении
17. Какова роль обратной связи в деловой коммуникации?
18. Трудности эффективного слушания.
19. Дайте определение термина «коммуникация». Приведите основную классификацию коммуникаций.
20. Расскажите о системе взаимосвязей открытой организации. Приведите характеристики основных элементов системы открытой организации. Расскажите о характеристиках внешней среды.
21. Что собой представляют особенности внутренних коммуникаций в организации? Опишите модели коммуникативных сетей, обеспечивающих прохождение горизонтальных и вертикальных информационных потоков в организации.
22. Опишите психологическую структуру внутренних коммуникаций. Каковы основные этапы коммуникационного процесса в организациях? Опишите схемы координации.
23. В чем отличие вертикальных коммуникаций от горизонтальных? Назовите наиболее важные цели горизонтальных коммуникаций.
24. Приведите основные характеристики эффективных и неэффективных межличностных коммуникаций в организации. В чем заключается роль обратной связи в межличностных коммуникациях?
25. Каковы основные цели нисходящих коммуникаций? Каковы основные цели восходящих коммуникаций? Опишите методы повышения эффективности восходящих коммуникаций.
26. Какие современные коммуникационные технологии в организации вы знаете?
27. Можно ли рассматривать коммуникативный процесс как последовательно реализуемые этапы производства, мультипликации, распространения, приема, распознавания и использования информации?
28. В чем сходство и различия между понятиями «коммуникативный процесс» и «коммуникация как процесс»?
29. Какие способы передачи информации вы знаете? Каковы требования к формируемым информационным материалам?
30. По каким каналам и звеньям коммуникативной цепи протекает информация? Как обеспечивается процесс протекания информации по различным каналам коммуникации? Каковы преимущества и недостатки каналов коммуникации?
31. Какие виды обмена информацией используются в коммуникативных процессах? Можно ли общение рассматривать как коммуникативный процесс?
32. По каким критериям можно оценивать эффективность коммуникативного процесса? Какие виды аргументации используются в межличностных коммуникациях?
33. Каковы основные функции деловой беседы? Какие виды бесед вы знаете? От чего зависит эффективность делового разговора?
34. Какие типы совещаний вы знаете? Что включает в себя подготовка деловых совещаний?
35. Что представляет собой пресс-конференция? С какой целью проводятся прессконференции? В чем специфика проведения пресс-конференции?
36. Чем отличаются конфронтационный и партнерский подходы к переговорам? Что вы знаете о целях переговоров? Как подготовиться к переговорам?

37. Какими критериями определяется эффективность ведения переговоров? Какие стили ведения переговоров вы знаете? Какие принципы ведения переговоров вы знаете?
38. Каковы цели презентации? Что значит подготовить презентацию? Какие требования предъявляются к ведущему на презентации?
39. Как сделать презентацию неординарным событием? Каковы особенности презентации товара при продаже?
40. Какие бывают типы презентаций? Что такое презентация с удовлетворением потребностей? Что такое презентация с решением проблемы?
41. Какие коммуникативные приемы подхода к покупателю целесообразно использовать на презентациях? Как осуществить анализ личных целей? Что значит проанализировать свой товар?
42. Зачем нужна самопрезентация? Какое значение для самопрезентации имеет одежда? Как срабатывает на успех уверенность в себе?
43. Какие эффективные приемы установления контакта вы знаете? Как осуществить знакомство? Как представиться?
44. Каковы признаки человека, закрытого для других? Каковы преимущества человека, открытого для других? 45. Каковы характеристики позитивного типа делового партнера? Чем отличается респектабельный тип делового партнера? Чем отличается оптимально настроенный тип делового партнера?
46. Как различается общение по направленности? Какие типы взаимодействия вы знаете?
47. Что представляет собой общение как коммуникация? Какова интерактивная функция общения? Что представляет собой перцептивная функция общения?
48. В чем специфика познавательного общения? В чем специфика убеждающего общения? В чем специфика экспрессивного общения? В чем специфика суггестивного общения? В чем специфика ритуального общения? 49. Каковы основные характеристики делового общения?
50. Какая основная цель маркетинговых коммуникаций? Дайте характеристику процесса маркетинговых коммуникаций.

#### **Критерии оценки знаний студентов на зачете с оценкой:**

– отметка «отлично» выставляется студенту, если он глубоко и прочно усвоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, причем не затрудняется с ответом при видоизменении заданий, использует в ответе материал монографической литературы, правильно обосновывает принятое решение, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических задач.

– отметка «хорошо» выставляется студенту, если он твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения.

– отметка «удовлетворительно» выставляется обучающемуся, если он имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, демонстрирует недостаточно систематизированы теоретические знания программного материала, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, испытывает затруднения при выполнении практических работ.

– отметка «неудовлетворительно» выставляется обучающемуся, который не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки при его изложении, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы.

## ЗАДАНИЯ ДЛЯ ОЦЕНКИ УРОВНЯ СФОРМИРОВАННОСТИ КОМПЕТЕНЦИЙ

### Задания для оценки сформированности компетенции «УК-3»:

1. Процесс побуждения себя и других к деятельности для достижения личных целей или целей организации:
  - А. Стимулирование;
  - Б. Мотивация;
  - В. Побуждение;
  - Г. Все ответы правильные
2. Представитель, доверенное лицо, выразитель основных интересов и ценностей группы – это:
  - А. Руководитель;
  - Б. Лидер;
  - В. Начальник;
  - Г. Нет правильного ответа
3. Какой подход постулирует эффективность адаптивного руководства – руководства, ориентированного на реальность:
  - А. Поведенческий подход;
  - Б. Ситуационный подход;
  - В. Современные подходы;
  - Г. Подход с позиции личных качеств.
4. Отличается низкой требовательностью, попустительством, отсутствием дисциплины и требовательности, пассивностью руководителя и потерей контроля над подчиненными, предоставлением им полной свободы действий – это:
  - А. Демократический стиль лидерства;
  - Б. Авторитарный стиль лидерства;
  - В. Либеральный стиль лидерства;
  - Г. Тоталитарный стиль лидерства.

1. Какие затруднения испытывает работник с темпераментом флегматика в общении при выполнении служебных обязанностей:

Ваш ответ ....

2. Какой процесс называется процессом общения?

Ваш ответ ....

3. Как называется общение, которое имеет своей целью извлечение выгоды от собеседника с использованием различных приемов?

Ваш ответ ....

4. В чем состоит отличие вербальной и невербальной коммуникации?

5. Какие качества личности недопустимы для участников деловой беседы?

Ваш ответ ...

### Задания для оценки сформированности компетенции «УК-4»:

1. Способность в течение длительного времени сохранять состояние внимания на каком-либо объекте

- А. Сосредоточенность;
- Б. Переключаемость;
- В. Распределение;
- Г. Устойчивость.

2. Самый древний метод психологических исследований, используемый практически всеми науками:

- А. Эксперимент;
- Б. Наблюдение;
- В. Анкетирование и тесты;
- Г. Проектирование.

3. Референтность – это:

- А. Мера единства, слитности, общности членов группы друг с другом;
- Б. Мера активизации групповой составляющей ее личностей;
- В. Степень принятия членами группы групповых эталонов;
- Г. Степень влияния данной группы на другие группы.

4. Группа, в которой взаимоотношения опосредуются только личностно значимыми целями – это:

- А. Ассоциация;
- Б. Корпорация;
- В. Коллектив;
- Г. Диффузная группа.

1. Какие документы относятся к официально-деловому стилю?
2. Какие выделяют стили общения?
3. Что такое полемика?
4. Назовите основную функцию языка.
5. Что такое языковая норма?

Составитель: Т.В. Сидорина

**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 (<https://edubiotech.ru/file/403>: режим доступа свободный);
2. Положение «О проведении текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся (<https://edubiotech.ru/file/104821>: режим доступа свободный).