


МИНОБРНАУКИ РОССИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Тверской государственный технический университет»
(ТвГТУ)

УТВЕРЖДАЮ
заведующий кафедрой
социологии и социальных технологий

(наименование кафедры)

Майкова Э.Ю. 

(Ф.И.О. зав. кафедрой)

«26» 03 2019 г.

ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА

промежуточной аттестации в форме зачета
по дисциплине обязательной части Блока 1 «Дисциплины (модули)»
«Основы делового общения»

направление подготовки бакалавров 39.03.01 Социология
Профиль – Общая социология
Типы задач профессиональной деятельности: научно-исследовательский

Разработаны в соответствии с:
рабочей программой дисциплины обязательной части Блока 1
«Основы делового общения»,
утвержденной проректором по УВР Майковой Э.Ю.
«20» 03 2019 г.

Разработчик:
доцент кафедры ССТ  Е.О. Ковалева

Тверь 2019

Обучение по дисциплине «Основы делового общения» направлено на формирование следующей компетенции:

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

Индикаторы компетенции, закреплённые за дисциплиной в ОХОП:

ИУК-4.1. *Демонстрирует умение вести обмен деловой информацией в устной и письменной формах на государственном языке.*

Показатели оценивания индикаторов достижения компетенций

Знать:

31.1. теоретические основы общения, основные виды и средства;

31.2. категориальный аппарат теории коммуникаций;

31.3. психологические особенности процесса общения, его структуру, закономерности и средства;

31.4. структуру, особенности и принципы делового общения;

31.5. особенности и технологии подготовки и проведения деловой беседы, деловых встреч, беседы по телефону, деловых совещаний, собраний, переговоров;

31.6. способы повышения эффективности делового взаимодействия в различных ситуациях; явления, способствующие снижению эффективности делового общения и возможности преодоления этих явлений;

31.7. кросс-культурные особенности иностранных деловых партнеров.

Вопросы и задания для проверки уровня «знать»:

31.1

- Сущность и функции общения;
- Виды общения;
- Средства общения;
- Классификация средств невербального общения.
- Кинесические особенности невербального общения.

31.2.

- Сущность процесса коммуникации;
- Модели коммуникации;
- Эффект коммуникации;
- Обратная связь;
- Коммуникативные барьеры: виды, причины возникновения, способы преодоления;
- Слушание в деловой коммуникации.

31.3.

- Структура общения;
- Виды общения;
- Стили, уровни, стратегии и средства общения;
- Коммуникативная сторона общения;
- Интерактивная сторона общения;
- Перцептивная сторона общения.

31.4.

- Деловое общение: сущность, особенности;
- Основные формы делового общения;
- Культура речи в деловом общении;
- Принципы делового общения;
- Этика использования средств выразительности деловой речи.

31.5.

- Культура дискуссии;
- Правила подготовки публичного выступления;
- Правила подготовки и проведения деловой беседы;
- Правила проведения собеседования;
- Правила подготовки и проведения служебных совещаний;
- Правила проведения переговоров с деловыми партнерами;
- Особенности подготовки и проведения презентаций;
- Этические нормы телефонного разговора;
- Деловая переписка;
- Кинесика и этикет в ситуации знакомства: рукопожатие, поза и взгляд, жесты, улыбка;
- Кинесика и этикет в ситуации беседы: язык позы, поза и субординация, дистанция в общении, мимика, язык взгляда, язык жестов;
- Вопросы и ответы в деловой коммуникации.

31.6.

- Концепции личности и их учет в деловом общении.
- Гендерные и национальные особенности личности;
- Принципы речевого этикета. Формулы речевого этикета: обращение, выражение просьбы, извинения, неодобрения, приглашения;
- Коммуникативная компетентность специалиста.

31.7

- Вербальные особенности кросс-культурных коммуникаций;
- Национальные особенности невербального общения;
- Этика межкультурного общения;
- Особенности межкультурных коммуникаций в сети Интернет.

Уметь:

У1.1. применять полученные знания при решении личностных, профессиональных и социальных проблем;

У1.2. строить межличностные отношения в деловой сфере с учетом цели коммуникации и индивидуально-психологических качеств партнера;

У1.3. организовывать деловые мероприятия (совещания, переговоры, пресс-конференции, презентации и пр.) на основе требований, принципов и технологий делового партнерства и сотрудничества;

У1.4. предупреждать конфликты и выбирать правильную стратегию поведения в конфликтной ситуации;

У1.5. грамотно составлять основные документы деловых коммуникаций и вести деловую переписку;

У1.6. противостоять негативным и деструктивным явлениям (включая целенаправленное негативное воздействие) в процессе делового общения;

У1.7. анализировать конкретные ситуации общения и поведение партнеров, оценивать перспективы взаимодействия.

Вопросы и задания для проверки уровня «уметь»:

У1.1.

- Охарактеризуйте понятие «обратная связь», виды и принципы «обратной связи»;

- Охарактеризуйте основные причины возникновения барьеров общения и способы их преодоления;

- Правила преодоления трудностей эффективного слушания;

- Охарактеризуйте правила проведения телефонного разговора с деловым партнером;

- Партнер опоздал на встречу на 10 минут. Как Вы отреагируете на это? Обоснуйте ответ.

У1.2.

- Охарактеризуйте принципы речевого воздействия на партнеров по общению;

- Охарактеризуйте принципы ведения спора;

- Проанализируйте защитные механизмы личности в деловом общении;

- Ваш партнер по деловому общению неоправданно выбирает Ты-общение. Как вы будете себя вести?

- Охарактеризуйте гендерную специфику общения.

У1.3. организовывать деловые мероприятия (совещания, переговоры, пресс-конференции, презентации и пр.) на основе требований, принципов и технологий делового партнерства и сотрудничества;

- Расскажите о каком-либо мероприятии в организации, используя различные стили речи;

- Проанализируйте национальные стили ведения деловых переговоров;

- Дайте рекомендации, как правильно вести себя во время телефонной беседы;

- Разработайте правила поведения на совещании;

- Разработайте правила подготовки и проведения пресс-конференции;

- Охарактеризуйте правила самопрезентации в деловой ситуации.

У1.4.

- Охарактеризуйте стратегии поведения в конфликтных ситуациях;

- Охарактеризуйте основные этапы разрешения конфликта;

- Составьте картографию конфликта по решению какой-либо проблемы, волнующей Вас в настоящий момент;

- Предложите способы реагирования на критику в свой адрес.

У1.5.

- Охарактеризуйте формулы речевого этикета, применяемые для обращения к пожилому человеку, к секретарю директора, к менеджеру по продажам, к сотруднику правоохранительных органов;

- Составьте текст приглашения на деловой прием;

- Составьте текст поздравительного письма, адресованного директору фирмы.

У1.6.

- Проанализируйте способы изучения личности делового партнера по невербальным признакам;

- Предложите и обоснуйте правила использования комплиментов в деловом взаимодействии;

- Проанализируйте способы профилактики стрессов в деловом общении;

- Охарактеризуйте стратегию и тактику стрессоустойчивого поведения профессионала;

- Охарактеризуйте принципы защиты от манипуляций в деловом общении.

У1.7. анализировать конкретные ситуации общения и поведение партнеров, оценивать перспективы взаимодействия.

- Охарактеризуйте приемы привлечения внимания партнера по общению;

- Проанализируйте особенности делового общения через Интернет;

- Дайте рекомендации по оптимизации общения в коллективе;

- Проанализируйте правила поведения на заседаниях и совещаниях;

- Проанализируйте особенности приема посетителей, общения с коллегами и руководством.