

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**
Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
«Чеченский государственный университет»

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
ПО ДИСЦИПЛИНЕ
«Психология и этика делового общения»**

Направление подготовки	Экономика
Код направления подготовки	38.03.01
Профиль подготовки	«Налоги и налогообложение»
Квалификация выпускника	Бакалавр
Форма обучения	Очная, заочная

Грозный

1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы, описание показателей и критериев оценивания компетенций

Курс	Семестр	Код и содержание компетенции	Результаты обучения	Оценочные средства
1	2	способность к самоорганизации и самообразованию (ОК-7)	<p>знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> • теоретические основы и закономерности делового этикета и норм поведения; этические принципы осуществления вербальной и невербальной коммуникаций в деловой среде; <p>уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> • выявлять проблемы этического характера при анализе конкретных ситуаций, предлагать способы их решения и оценивать ожидаемые результаты; систематизировать и обобщать информацию, готовить справки и обзоры по вопросам этической правомерности профессиональной деятельности, редактировать, реферировать, рецензировать тексты; • разрабатывать и обосновывать варианты этически приемлемых и социально ответственных хозяйственных решений; • критически оценивать с разных сторон (этической, мотивационной, правовой и др.) поведение субъектов управления, тенденции развития объектов в сфере профессиональной деятельности; <p>владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> • навыками профессиональной аргументации при разборе стандартных ситуаций в этической сфере управления персоналом; • навыками участия в научных 	<ul style="list-style-type: none"> • Опрос • Тесты • Рубежный контроль

			дискуссиях по этическим вопросам управления персоналом.	
--	--	--	---------------------------------------------------------	--

2. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки владений, умений, знаний, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы с описанием шкал оценивания и методическими материалами, определяющими процедуру оценивания.

№ п/п	Контролируемые разделы (темы), модули дисциплины/практики*	Код контролируемой компетенции	Наименование оценочного средства	
			вид	КОЛ-ВО
	Основные понятия дисциплины	ОК-7	<ul style="list-style-type: none"> • Опрос • Тесты • Рубежный контроль 	1
	Язык и стиль деловой речи	ОК-7	<ul style="list-style-type: none"> • Опрос • Тесты • Рубежный контроль 	1
	Деловые письма	ОК-7	<ul style="list-style-type: none"> • Опрос • Тесты • Рубежный контроль 	1
	Монолог	ОК-7	<ul style="list-style-type: none"> • Опрос • Тесты • Рубежный контроль 	1
	Диалог	ОК-7	<ul style="list-style-type: none"> • Опрос • Тесты • Рубежный контроль 	1
	Психологические аспекты ДО (делового общения)	ОК-7	<ul style="list-style-type: none"> • Опрос • Тесты • Рубежный контроль 	1

Перечень оценочных средств*

№ п/п	Наименование оценочного средства	Краткая характеристика оценочного средства	Представленность оценочного средства в ФОС
3.	Собеседование	Средство контроля, организованное как специальная беседа преподавателя с обучающимся на темы, связанные с изучаемой дисциплиной, и рассчитанное на выяснение объема знаний обучающегося по определенному разделу, теме, проблеме и т.п.	Вопросы по разделам/темам дисциплины
4.	Тест	Система стандартизированных заданий, позволяющая автоматизировать процедуру измерения уровня знаний и умений обучающегося.	Комплект тестовых заданий

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Чеченский государственный университет»

Комплект вопросов для собеседования

Основные понятия дисциплины:

1. Перечислите основные структурные компоненты речевой коммуникации. 2. Какие речевые приемы усиливают или ослабляют влияние сообщения? 3. Почему по речи судят об общей культуре человека?
2. В чем состоит психологический смысл понятия «личность»?
3. Какие психологические теории личности вы знаете?
4. Какие типы поведения личности можно выделить?
5. Что такое автономность личности и в каких условиях она формируется?
6. Чем отличаются потребности, мотивы и цели человека? Как вы различаете их у себя и других людей?
7. Как понимается в психологии феномен социализации?
8. Охарактеризуйте роль этикета в деловом общении.
9. Какие качества характера свойственны воспитанному руководителю?
10. Каким правилом регулируется количество участников переговоров с каждой стороны? Влияет ли на процесс переговоров численность членов делегации?
11. Планируя переговоры из какой продолжительности их в день вы будете исходить? Что принято в международной практике?
12. Как вести деловую беседу по телефону?
13. Правила ведения деловой переписки.
14. Раскройте содержание понятия «конфликт».
15. Существует ли взаимосвязь между формулой конфликта и возможностью его разрешения?
16. Что запрещено в конфликте?
17. В чем причины возникновения конфликтов? Дайте их типологию.
18. Основные стадии протекания конфликта.
19. Что собой представляет карта конфликта?
20. Раскройте сущность каждой стратегии поведения в продуктивном конфликте. Какие правила поведения в конфликтной ситуации вы можете взять себе на «вооружение»?
21. Охарактеризуйте основные стили поведения руководителя в конфликтной ситуации. Какой стиль поведения характерен для вас?

22. Расскажите об основных чертах поведения и типах конфликтной личности и путях разрешения конфликтов с ней.
23. Какие шаги по разрешению конфликта через сотрудничество существуют? Что требуется от каждого участника?
24. В чем причины возникновения конфликтов? Дайте их типологию.
25. Основные стадии протекания конфликта.
26. Что собой представляет карта конфликта?
27. Расскажите об основных чертах поведения и типах конфликтной личности и путях разрешения конфликтов с ней.
28. Сущность конфликтогенов, их типы. Понятие эскалации конфликтогенов.
29. Конструктивные и деструктивные конфликты.
30. Функциональные и дисфункциональные последствия конфликтов.
31. В чем особенность межличностных способов разрешения конфликтов?

Язык и стиль деловой речи:

1. Особенности официально-делового стиля.
2. Культура делового общения.
3. Условия успешной деловой коммуникации.
4. Национальные особенности делового общения
5. Сфера функционирования и жанровое разнообразие стиля.
6. Интернациональные свойства русской официально-деловой речи.
7. Приемы унификации языка служебных документов.
8. Языковые формулы официальных документов.
9. Язык и стиль различных типов документов.
10. Реклама в деловой речи.
11. Речевой этикет в документах.

Деловые письма:

1. Составление и оформление делового письма
2. Оформление делового письма;
3. Требования к тексту делового письма
4. Виды и разновидности деловых писем
5. Классификация деловых писем
6. Письма, связанные с распространением информации
7. Письма, связанные с обращениями
8. Письма-ответы
9. Письма претензионного характера
10. Письма, связанные с выражением личного участия
11. Рекомендательное письмо
12. Сопроводительное письмо

Монолог:

1. Монологическая речь
2. Структура монолога

Диалог:

1. Условия диалогового общения
2. Виды диалогов
3. Речевые тактики в диалоге

Психологические аспекты ДО (делового общения):

1. Почему эффективность общения связывают с коммуникативной стороной?
2. Какие коммуникативные барьеры вам известны? Раскройте сущность каждого барьера и приведите примеры из повседневной жизни.
3. Что означает выражение «читать человека»?
4. Какова роль невербального общения в межличностном взаимодействии?
5. Назовите виды невербальных средств общения.
6. Основные типы коммуникабельности
7. людей
8. 6.3. Рекомендации по культуре деловой речи
9. Какие основные элементы входят в понятие «культура делового общения»?

Методические рекомендации по проведению рубежного контроля и собеседования:

Изучение позволяет самостоятельно находить оптимальные пути достижения целей и преодолевать жизненные трудности, создает у студентов систему знаний и способов деятельности, необходимых для успешного решения задач.

Чтобы студент лучше освоил данный курс, ему необходимо уделять больше внимание изучению не только лекционного материала, но и дополнительной, в том числе и специальной, литературы, знакомиться с принимаемым законодательством Российской Федерации документами, публикациями в специальных периодических изданиях. Для более эффективной работы с источниками студенту предлагается осуществлять конспектирование рекомендованной литературы.

Важное значение придается формированию у студента умения применять теоретические знания на практике. При подготовке к практическим занятиям рекомендуется изучать публикации в периодических научных журналах и других средствах массовой информации, расширяющих подходы в изучении путей решения проблемных ситуаций практического характера.

На практических занятиях студентам предстоит решать ситуационные задания, которые разрабатываются преподавателем с учетом сложившихся методов, подходов и приемов практической работы.

Шкалы и критерии оценивания:

Оценка «**отлично**» выставляется обучающемуся, если: он принимает активное участие в обсуждении, и при этом выражает свою точку зрения аргументировано, обоснованно, приводит доказательственную базу, хорошо знает основную канву происходивших событий и явлений, способен выявлять и анализировать их причины и последствия, выстраивать причинно-следственные цепочки;

Оценка «**хорошо**» выставляется обучающемуся, если: он принимает активное участие в обсуждении, хорошо знает канву происходивших событий и явлений, но при этом не всегда в полной мере может обоснованно и аргументировано обосновать свою точку зрения, имеет проблемы при приведении доказательной базы своих суждений, при выстраивании причинно-следственных цепочек;

Оценка «**удовлетворительно**» выставляется обучающемуся, если: он не очень активно участвовал в обсуждении, имеет поверхностные знания о происходивших событиях и явлениях и не может убедительно сформулировать, и отстаивать свою точку зрения.

Оценка «**неудовлетворительно**» выставляется обучающемуся, если: он практически не принимал участие в обсуждении, не обладает достаточным количеством знаний по рассматриваемой проблеме, не может сформулировать свое отношение к ней, аргументировать ее.

Оценка **«зачтено»** выставляется обучающемуся, если: он знает основные определения, последователен в изложении материала, демонстрирует базовые знания дисциплины, владеет необходимыми умениями и навыками при выполнении практических заданий.

Оценка **«не зачтено»** выставляется обучающемуся, если: он не знает основных определений, непоследователен и сбивчив в изложении материала, не обладает определенной системой знаний по дисциплине, не в полной мере владеет необходимыми умениями и навыками при выполнении практических заданий.

**Комплект тестов (тестовых заданий)
для текущего (рубежного) контроля
по дисциплине «Психология и этика делового общения»**

Раздел (тема) дисциплины:	Код формируемой компетенции:
Основные понятия дисциплины	
<p>Вариант 1</p> <p>1. Согласны ли вы с определением: Общение — сложный, многогранный процесс взаимодействия двух и более людей, процесс обмена информацией, взаимного влияния, сопереживания и взаимного понимания.</p> <p>а) да; б) нет.</p> <p>2. Какая из функций общения подтверждает слова русского мыслителя П.Я.Чаадаева о том, что люди, лишённые общения с другими созданиями, не размышляли бы о своей природе, а щипали траву:</p> <p>а) прагматическая; б) формирующая; в) подтверждения; г) организации и поддержания межличностных отношений; д) внутриличностная.</p> <p>3. К видам общения относятся:</p> <p>а) «контакт масок»; б) вербальное общение; в) ролевое общение; г) деловое общение; д) невербальное общение; е) светское общение; ж) все ответы верны; з) все ответы неверны.</p> <p>4. Из предложенных характеристик выберите те, которые по смыслу соответствуют:</p> <p>1) общению; 2) деловому общению; 3) ролевому общению; 4) светскому общению.</p> <p>А. Сложный многогранный процесс взаимодействия, обмена информацией, взаимного влияния, сопереживания, взаимного понимания друг друга.</p> <p>Б. Общение, участники которого являются представителями некоторой социальной категории. Люди говорят не то, что думают, а то, что положено говорить в подобных случаях.</p> <p>В. Общение не предусматривает понимания личности собеседника. Достаточно знать способ поведения, предписанный обществом.</p> <p>Г. Общение, обеспечивающее успех общего дела и создающее условия для сотрудничества людей.</p>	ОК-7

5. Укажите правильный ответ. Признак открытости — это:

- а) расстегнутый пиджак;
- б) скрещенные ноги;
- в) открытые ладони рук, развернутые навстречу собеседнику;
- г) неполная посадка на стуле;
- д) все ответы верны;
- е) все ответы неверны.

6. Влияние на первое впечатление о человеке оказывает:

- а) образование;
- б) социальный статус;
- в) внешний вид; г) возраст;
- д) манера поведения;
- е) все ответы верны;
- ж) все ответы неверны.

7. Приписывание приятному человеку своих достоинств, а неприятному — своих недостатков называется:

- а) «эффектом ореола»;
- б) «эффектом проекции»;
- в) «эффектом упреждения».

8. В каких ситуациях эффективно использовать перефразирование:

- а) в конце телефонного разговора, если собеседник должен что-то сделать сразу же после завершения разговора;
- б) в процессе переговоров, когда требуется полное понимание желаний партнера;
- в) в ситуациях, когда протекает острая дискуссия;
- г) в ситуациях, когда партнер хочет найти понимание со стороны собеседника.

9. Э. Берн выделил три способа поведения:

- 1) родитель;
- 2) ребенок;
- 3) взрослый. Какие характеристики соответствуют этим способам поведения?

А. Трезво, реально анализирует ситуацию, логически мыслит, не поддается эмоциям. В общении проявляет максимум внимания.

Б. Все знает, все понимает, никогда не сомневается, со всех требует, за все отвечает. Интонации обвиняющие. Выражение лица нахмуренное, обеспокоенное. Часто в разговоре использует «указующий перст».

В. Эмоциональный, импульсивный, нелогичный, непредсказуемый, спонтанно подвижный.

10. Какая из сторон общения характеризуется следующим определением: «Общение, которое проявляется во взаимном обмене информацией между партнерами, передаче и приеме знаний, мнений, чувств»:

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

Вариант 2

1. Выберите позиции, от которых зависит понимание получаемой информации:

- а) от личных особенностей говорящего;
- б) от отношения говорящего к слушающему;
- в) от ситуации, в которой протекает общение;
- г) от отношения слушающего к говорящему;
- д) от личных особенностей слушающего;
- е) все позиции верны;
- ж) все позиции неверны.

2. Какой уровень коммуникативного барьера непонимания проявляется в следующей ситуации. Малыш в ванне пускает кораблик. Мама его спрашивает: «Леша, почему твой кораблик плавает?» И в ответ слышит: «Потому что он красивый!»

- а) семантический барьер;
- б) стилистический барьер; в) логический барьер.

3. Кинесика изучает:

- а) прикосновения в процессе общения;
- б) внешнее проявление человека;
- в) расположение собеседников в пространстве.

4. Жест закрытости проявляется обычно в позиции: а) руки, скрещенные на груди;

- б) руки на бедрах;
- в) рука, поддерживающая подбородок.

5. Из предложенных характеристик выберите те, которые по смыслу соответствуют:

- 1) коммуникативной стороне общения;
- 2) интерактивной стороне общения;
- 3) перцептивной стороне общения.

А. Общение, заключающееся в организации межличностного взаимодействия.

Б. Общение, которое проявляется во взаимном обмене информацией между партнерами, передаче и приеме знаний, мнений, чувств.

В. Общение проявляется через восприятие, понимание и оценку людьми друг друга.

6. Какие позиции работника сферы обслуживания в процессе беседы с клиентом способствуют эффективному общению:

- а) обдумывает, как бы позффектнее показать свою начитанность;
- б) делает замечания, комментирует сказанное, перебивает;
- в) внимательно слушает, не перебивает, дает возможность

высказаться до конца;

- г) проявляет искреннюю заинтересованность к словам клиента и его критическим замечаниям;
- д) сосредоточен на своих личных проблемах.

7. Какие понятия по смыслу соответствуют:

- а) «рефлексивному» слушанию;
- б) «нерефлексивному» слушанию?

1. Умение внимательно слушать, молча, не вмешиваясь в речь собеседника своими комментариями.

2. Слушание, в процессе которого происходит расшифровка смысла сообщения при установлении активной обратной связи с говорящим.

8. В каких случаях может быть эффективно «нерефлексивное» слушание:

- а) у коллеги плохое настроение и нет желания разговаривать;
- б) другу (подруге) необходимо высказаться о «наболевшем»;
- в) подчиненный стремится получить активную поддержку со стороны руководителя;
- г) коллега переполнен эмоциями по поводу предстоящей аттестации и стремится как можно скорее высказать свое отношение к этим событиям.

9. Психологическими механизмами восприятия являются:

- 1) идентификация;
- 2) эмпатия;
- 3) аттракция;
- 4) рефлексия. Какие характеристики соответствуют по смыслу данным механизмам восприятия.

А. Эмоциональный отклик на проблемы партнера; умение представить, что происходит внутри человека, что он переживает, как оценивает события.

Б. Представляет форму познания другого человека, основанную на возникновении к нему положительных чувств.

В. Отождествление себя с партнером. На основе попытки постановки себя на его место происходит понимание поведения, привычек другого человека. Г. Способность человека представлять то, как он воспринимается партнером по общению. Это не только знание другого, но и знание того, как другой понимает нас.

10. Отметьте позиции, которые способствуют успеху делового общения:

- а) учитывать интересы собеседника;
- б) говорить только о себе;
- в) видеть положительное в собеседнике;
- г) ориентироваться на ситуацию и обстановку;
- д) находить общее с собеседником;
- е) выделять свое «я»;
- ж) проявлять искренность и доброжелательность;

- з) навязывать свою точку зрения;
и) не забывать о «золотом» правиле нравственности.

Вариант 3

1. Какая из характеристик по смыслу соответствует понятиям:

- а) конфликт;
- б) внутриличностный конфликт;
- в) межличностный конфликт;
- г) межгрупповой конфликт;
- д) конфликт между группой и личностью?

1. Конфликт, возникающий между людьми из-за несовместимости их взглядов, интересов, целей.

2. Столкновение противоположно направленных целей, позиций, мнений, взглядов партнеров по общению.

3. Состояние неудовлетворенности человека какими-либо обстоятельствами его жизни, связанное с наличием у него противоречащих друг другу интересов, стремлений, потребностей.

4. Столкновение противоположно направленных интересов различных групп.

5. Противоречия, возникающие между ожиданиями отдельной личности и сложившимися в группе нормами общения.

2. Отметьте причины, способствующие возникновению конфликта:

- а) многословие одного из партнеров;
- б) коммуникативные барьеры;
- в) личностно-индивидуальные особенности партнера; г) бестактность;
- д) неконтролируемость эмоционального состояния; е) все ответы верны;
- ж) все ответы неверны.

3. Конфликтная ситуация — это:

- а) открытое противостояние взаимоисключающих интересов;
- б) накопившиеся противоречия;
- в) стечения обстоятельств.

4. Конфликтогены — это слова, действия (бездействия), которые:

- а) способствуют возникновению конфликта;
- б) препятствуют возникновению конфликта;
- в) помогают разрешить конфликт.

5. Укажите стиль (тактику) поведения в конфликте при низком значении «Напористости» и высоком значении «Партнерства»:

- а) избегание
- б) соперничество
- в) приспособление

- г) компромисс
- д) сотрудничество

6. «Поиск решения, удовлетворяющий интересы двух сторон» — это:

- а) компромисс;
- б) сотрудничество;
- в) избегание;
- г) соперничество;
- д) приспособление.

7. Из предложенных характеристик выберите те, которые по смыслу соответствуют:

- а) сотрудничеству;
- б) компромиссу;
- в) избеганию;
- г) соперничеству;
- д) приспособлению.

1. Открытая борьба за свои интересы.
2. Поиск решения, удовлетворяющий интересы двух сторон.
3. Стремление выйти из конфликта, не решая его.
4. Урегулирование разногласий через взаимные уступки.
5. Тенденция сглаживать противоречия, поступаясь своими интересами.

8. Укажите стиль (тактику) поведения в конфликте при среднем значении «Напористости» и среднем значении «Партнерства»:

- 1) компромисс
- 2) сотрудничество
- 3) соперничество
- 4) приспособление
- 5) избегание

9. Какая стратегия поведения позволяет выработать навыки слушания, приобрести опыт совместной работы, навыки аргументации, выработать умения сдерживать свои эмоции:

- а) компромисс;
- б) сотрудничество;
- в) избегание;
- г) приспособление;
- д) соперничество.

10. Укажите позиции, которые соответствуют приспособлению:

- а) правда на вашей стороне;
- б) недостаток власти для решения проблемы желаемым способом;
- в) лучше сохранить добрые отношения с партнером, чем отстаивать свою точку зрения;
- г) открытое обсуждение проблем приведет к ухудшению ситуации;

д) предмет разногласия неважен и случившееся не особо волнует.

Вариант 4

1. Укажите позиции правильного поведения в условиях конфликтной ситуации:

- а) настаивая на своем предложении, не отвергайте предложения партнера, рассматривайте все предложения и оценивайте все «за» и «против»;
- б) демонстрируйте свое превосходство;
- в) не позволяйте себе отвечать агрессией на агрессию;
- г) независимо от результата разрешения конфликта старайтесь не разрушать отношения с партнером;
- д) старайтесь как можно чаще обращать внимание па отрицательное эмоциональное состояние партнера: «Что ты злишься?»; «Не надо так нервничать!»;
- е) предлагайте партнеру включать механизм идентификации: «Если бы вы были на моем месте, какие действия предприняли бы?»

2. Чего нельзя допускать в условиях конфликта:

- а) преувеличивать свои заслуги;
- б) обрушивать на партнера множество претензий;
- в) исходить из добрых намерений партнера;
- г) видеть все только со своей позиции;
- д) учитывать интересы партнера по общению;
- е) критически оценивать партнера.

3. Дайте определение следующих понятий:

1 — оппонент;

2 — объект конфликта;

3 — конфликтная ситуация;

4 — инцидент

а) противоборство двух или нескольких сторон, каждая из которых имеет свои цели, мотивы, средства и способы решения лично значимой проблемы

б) практические действия участников конфликтной ситуации, которые характеризуются бескомпромиссностью поступков и направлены на обязательное овладение объектом обостренного встречного интереса

в) субъект, непосредственно вовлеченный в конфликт, имеющий точку зрения, взгляды, убеждения, аргументы, которые противоположны, отличны от основных, исходных или по сравнению с вашими

г) предмет, явление, событие, проблема, цель, действия, вызывающие к жизни конфликтную ситуацию и конфликт

4. Укажите составные элементы формулы конфликта:

а) участники

б) объекты в) индивид

г) конфликтная ситуация

д) рабочая группа

е) инцидент

5. Укажите последовательность стадий протекания конфликта:

- а) конфликтные действия
- б) переход потенциального конфликта в реальный в) снятие или разрешение конфликта
- г) потенциальное формирование противоречивых интересов, ценностей, норм

6. Укажите стиль (тактику) поведения в конфликте при низком значении «Напористости» и низком значении «Партнерства»:

- а) приспособление
- б) избегание в) сотрудничество
- г) компромисс
- д) соперничество

7. Определите, какая ситуация характеризует:

- а) внутриличностный конфликт;
- б) межличностный конфликт.

1. Конфликт, возникающий у руководителя организации в результате проявления родственных чувств к одному из подчиненных и служебного долга.

2. Конфликт между руководителем и подчиненным по поводу премирования.

8. Укажите стиль (тактику) поведения в конфликте при высоком значении «Напористости» и высоком значении «Партнерства»:

- а) компромисс
- б) приспособление
- в) избегание
- г) соперничество
- д) сотрудничество

9. Укажите стиль (тактику) поведения в конфликте при высоком значении «Напористости» и низком значении «Партнерства»:

- а) сотрудничество
- б) приспособление
- в) соперничество
- г) избегание
- д) компромисс

10. Укажите позиции, которые соответствуют компромиссу.

1. Одна из сторон обладает достаточной властью и авторитетом.

2. Обе стороны обладают одинаковой властью.

3. Обе стороны желают одного и того же, и удовлетворение этого желания имеет большое значение.

4. Когда иного выбора нет и терять уже нечего.

- | | |
|----------------------------------------------------------------------------------------|--|
| 5. Возможность выработать временное решение, так как на выработку другого нет времени. | |
| 6. Одна из сторон считает, что нет серьезных оснований для продолжения контактов. | |

Методические рекомендации по выполнению тестов (тестовых заданий):

Тестовые задания предусматривают закрепление теоретических знаний, полученных студентом во время занятий по данной дисциплине. Их назначение – углубить знания студентов по отдельным вопросам, систематизировать полученные знания, выявить умение проверять свои знания в работе с конкретными материалами.

Перед выполнением тестовых заданий надо ознакомиться с сущностью вопросов выбранной темы в современной учебной и научной литературе, в том числе в периодических изданиях. Материалы нужно подбирать так, чтобы все теоретические вопросы темы были раскрыты.

При подготовке к решению тестовых заданий необходимо использовать теоретические материалы, лекции по выбранной теме. Выполнение тестовых заданий подразумевает и решение задач в целях закрепления теоретических навыков.

В тестах могут быть предусмотрены задачи различных типов: закрытые тесты, в которых нужно выбрать один верный вариант ответа из представленных, выбрать несколько вариантов, задания на сопоставление; а также открытые тесты, где предстоит рассчитать результат самостоятельно, заполнить пропуск.

В закрытых вопросах в формулировке задания может быть указано «выберите несколько вариантов ответа», в противном случае в задании один верный вариант ответа. Тестовые задания сгруппированы по разделам и темам, относящимся к дисциплине «Биохимия».

Шкала и критерии оценивания тестовых заданий

Оценка	Критерии
«Отлично»	Задание выполнено на 91-100%
«Хорошо»	Задание выполнено на 81-90%
«Удовлетворительно»	Задание выполнено на 51-80%
«Неудовлетворительно»	Задание выполнено на 10-50%

Перечень вопросов, выносимых на зачет

по дисциплине «Психология и этика делового общения»

1. Как реализуются функции языка и речи в деловом общении?
2. В чем заключаются особенности оформления деловых писем?
3. Каковы критерии составления деловых текстов?
4. В чем специфика видов монологических речей?
5. Какие трудности испытывает молодой оратор при подготовке и произнесении речей?
6. Почему без понимания тонкостей делового общения переговоры проходят, как правило, малоэффективно?
7. Какое влияние оказывают речевые тактики на процессы взаимодействия и воздействия в деловой сфере?
8. Каковы основные требования этики и этикета к деловому общению?
9. Как в деловом общении учитываются типы коммуникативности партнеров?
10. Каково воздействие невербальных средств на процесс общения?

11. Как возникли и что выражают термины «этика» и «мораль»?
12. Что такое «добро» и «зло»?
13. Сформулируйте «золотое правило нравственности».
14. Какие основные элементы входят в понятие «культура делового общения»?
15. Что вы понимаете под понятием «профессиональная этика»?
16. Каким нравственным требованиям соответствует действия работников в следующих ситуациях:
 - А) Кассир сбербанка отлучился с рабочего места и этим вызвал задержку в обслуживании клиентов. Возвратившись на рабочее место, сказал: «Извините, что задержал вас, сейчас быстро все улажу».
 - Б) В секции самообслуживания покупательница брала пару туфель для примерки и при этом несколько пар, стоявших рядом упали. Покупательница растерялась и смутилась. Продавщица спокойно подошла и поставила обувь на место, сказав: «Ничего страшного, это происходит часто».
17. Что означает слово «Этика»?
18. Сформулируйте основные принципы делового этикета.
19. Почему по речи судят об общей культуре человека?
20. Роль этикета в моей будущей профессии. Значение культуры речи в профессиональной карьере.
21. Вспомните кинофильм Э. Рязанова «Служебный роман», в котором Лия Ахеджакова замечательно сыграла роль «секретаря». Какие принципы делового этикета ее героиня нарушила?
22. Какие основные формы обращения и приветствия вы используете в повседневной жизни? Какие основные требования предъявляются к внешнему виду человека?
23. Что означает «быть элегантным»?
24. Как пригласить к телефону коллегу?
25. Чего нельзя делать во время телефонного разговора?
26. Почему нельзя использовать служебный телефон для личных разговоров?
27. Почему деловая беседа не может проходить спонтанно?
28. Что входит в структуру деловой беседы?
29. Докажите многогранность задачи начального этапа деловой беседы.
30. Какие приемы помогают партнеру чувствовать себя уверенно?
31. Раскройте основную сущность заключительного этапа деловой беседы.
32. Какие этические требования предъявляются к деловой переписке?
33. Напишите образец любого, выбранного вами, делового письма.
34. Какие типы визитных карточек вам известны?
35. Как следует вручать и получать визитную карточку?
36. Какие правила оформления визитной карточки Вы знаете?
37. Что входит в понятие «деловой протокол»?
38. Виды деловых приемов. Организация и порядок проведения деловых приемов
39. Докажите, что интерьер помещения – лицо фирмы.
40. На какие детали вы обратили бы большее внимание при оформлении своего рабочего места?
41. Для чего необходимы знания национального этикета?
42. Подготовьте доклад о традициях и особенностях той страны, которую вы бы хотели бы посетить.
43. Что такое общение? Какая основа общения?
44. В чем заключается основная задача делового общения?
45. Что означает «уметь общаться»?
46. Какие «абстрактные типы» собеседников вам известны?
47. Какие «абстрактные типы» собеседников вам встречались чаще всего? Приведите пример.

48. Какие формы общения вам известны? Какие виды межличностного общения вы знаете?
49. Назовите профессии, в которых императивный тип общения используется эффективно.
50. Назовите сферы человеческих отношений, где применение императива неуместно.
51. Какие правила надо соблюдать в диалогическом общении?
52. Назовите функции, которые проявляются в общении
53. Какие стороны входят в структуру общения?
54. Правила поведения в конфликтах.
55. Стратегия поведения в конфликтных ситуациях.

Критерии оценки знаний студентов на экзаменах

Зачет выставляется студенту, полностью освоившему материал дисциплины в соответствии с рабочей программой, включая вопросы, рассматриваемые в рекомендованной программой дополнительной справочно-нормативной и научной литературе, свободно владеющему основными понятиями дисциплины.

При ответе студент с отличием демонстрирует способность к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия; способность работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия; способность к самоорганизации и самообразованию.

В действиях студента при ответе четко обнаруживаются умение пользоваться учебной, научной, научно-популярной литературой, сетью Интернет для профессиональной деятельности.

Зачет не выставляется студентам, обнаружившим в своих ответах значительные пробелы в знаниях материала дисциплины по основной программе курса, допустившему ошибки в ответах и не сумевшему их квалифицированно устранить под руководством преподавателя.

При ответе студент не демонстрирует способность к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия; способность работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия; способность к самоорганизации и самообразованию.