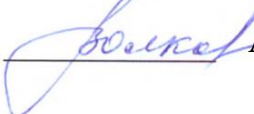


МИНИСТЕРСТВО СЕЛЬСКОГО ХОЗЯЙСТВА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Самарский государственный аграрный университет»

Кафедра «Государственное управление и деловое администрирование»

УТВЕРЖДАЮ
Заведующий кафедрой

 А.Г. Волконская

**ФОНД
ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**

ДЛЯ ПРОВЕРКИ СФОРМИРОВАННОСТИ КОМПЕТЕНЦИЙ
ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Деловые коммуникации

38.05.01 Экономическая безопасность

Экономико-правовое обеспечение экономической безопасности

ЭКОНОМИСТ

Кинель 2023

ПЕРЕЧЕНЬ КОМПЕТЕНЦИЙ И ИНДИКАТОРОВ ИХ ДОСТИЖЕНИЯ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)

| Код и наименование компетенции | Код и наименование индикатора достижения компетенции |
|---|--|
| 1 | 2 |
| <p>УК-3. Способен организовывать и руководить работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели</p> | <p>ИД-1/УК-3 Вырабатывает стратегию командной работы и на ее основе организует отбор членов команды для достижения поставленной цели; ИД-2/УК-3 Разрешает конфликты и противоречия при деловом общении на основе учета интересов всех сторон ИД-3/УК-3 Делегирует полномочия членам команды и распределяет обязанности, устанавливает обратную связь, принимает ответственность за общий результат</p> |
| <p>УК-5. Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия</p> | <p>ИД-1/УК-5 Имеет базовые представления о межкультурном разнообразии общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах ИД-2/УК-5 Придерживается принципов, основанных на толерантном восприятии культурных особенностей ИД-3/УК-5 Выстраивает социальное и профессиональное взаимодействие с учетом межкультурных особенностей</p> |

ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ПРОВЕРКИ СФОРМИРОВАННОСТИ КОМПЕТЕНЦИЙ

Для оценки УК-3. Способен организовывать и руководить работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели

1. Что представляет собой командная работа?

Правильный ответ: это совместное выполнение задач и достижение целей группой людей, выполняющих определенные функции и отвечающих за свою область. Правильный ответ: ответственности, одновременно сотрудничая с остальными членами команды для достижения общей цели.

2. Что такое организация работы команды?

Правильный ответ: это процесс планирования, упорядочивания и координации деятельности группы людей, работающих совместно для достижения общих целей организации

3. Дайте характеристику стратегии командной работы

Правильный ответ: Стратегия командной работы - это установление целей, планирование задач, разработку коммуникационных и координационных механизмов, которые помогают команде эффективно работать вместе для достижения общей цели.

4. Что понимается под термином «делегирование»?

Правильный ответ: процесс передачи задач и полномочий лицу, которое берёт на себя Правильный ответ: ответственность за их исполнение

5. Что представляет собой конфликт в организации?

Правильный ответ: противопоставление интересов, целей и задач двух и более сторон

6. Что значит «конфликтная ситуация»?

Правильный ответ: это ситуация, в которой возникают различия и противоречия между людьми или группами людей, которые приводят к негативным эмоциям, напряженности и неразрешенности проблемы.

7. Что такое коммуникация?

Правильный ответ: Коммуникация – это процесс передачи информации от одного человека другому или другим людям

8. Перечислите специфические коммуникативные барьеры.

Правильный ответ: логический, стилистический, семантический, фонетический

9. Перечислите основные элементы коммуникационного процесса.

Правильный ответ: источник, сообщение, канал, приемник

10. Что такое самопрезентация?

Правильный ответ: Самопрезентация (*с лат. — «самоподача»*) — процесс представления человеком собственного образа в социальном мире, характеризующийся намеренностью и направленностью на создание у окружающих определенного впечатления о себе *или искусство создания положительного имиджа*

11. Что такое деловая беседа?

Правильный ответ: Деловая беседа – межличностное речевое общение нескольких собеседников с целью разрешения определенных деловых проблем или установления деловых отношений

12. Что такое деловое совещание?

Правильный ответ: Деловое совещание – это общепринятая форма делового общения группы по обсуждению производственных вопросов и проблем, требующих коллективного осмысления и решения

13. Что такое деловые переговоры?

Правильный ответ: Деловые переговоры – специфический вид деловой коммуникации, имеющий свои правила и закономерности, использующий разнообразные пути к достижению соглашения, совместный анализ проблем, направленный на поиск взаимоприемлемого решения, избегая крайней формы проявления конфликта.

14. Что предполагает партнерский подход к деловым переговорам?

Правильный ответ: Партнерский подход к деловым переговорам предполагает совместный с партнером анализ проблем и поиск взаимоприемлемого решения, при котором в выигрыше оказываются оба участника

15. Какими могут быть цели деловых переговоров?

Правильный ответ: Цели переговоров могут быть направлены на налаживание кооперационных связей или на принятие тех или иных решений. Переговоры могут проводиться с целью заключения различных договоров, координации совместных усилий, действий, согласования тех или иных мероприятий.

16. Что такое предмет деловых переговоров?

Правильный ответ: Предмет переговоров – это нечто воспринимаемое одной стороной положительно, а другой – отрицательно

17. Что такое презентация?

Правильный ответ: Презентация – первое официальное представление заинтересованной аудитории некоторой еще неизвестной или малоизвестной продукции и ее создателей

18. Какими могут быть цели презентации?

Правильный ответ: С помощью презентации информируют и убеждают потенциальных клиентов и партнеров в необходимости приобретения конкретной продукции или услуги. Важной задачей презентации является необходимость так продемонстрировать товар и его возможности, чтобы вызвать интерес и привлечь внимание к своей организации, а в конечном итоге, как ожидаемый результат – заключить договоры и сделки

19. Что такое презентация по памяти?

Правильный ответ: Презентация по памяти – презентация, когда торговые агенты запоминают заранее подготовленный текст и следуют ему во время презентации

20. Что понимается под обратной связью в коммуникационном процессе?

Правильный ответ: реакция на то, что услышано, увидено или прочитано, которая свидетельствует о мере понимания и восприятия информации

21. Что такое общение?

Правильный ответ: Общение – это многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми, включающий в себя обмен информацией, выработку единой стратегии взаимодействия, восприятие и понимание другого человека

22. Свободное оперативное совещание – это...

Правильный ответ: Совещание, которое может не иметь регламентированной повестки дня, зачастую проводится без председателя и сводится к обмену мнениями по какому-либо вопросу

23. Местом проведения совещания может быть...

Правильный ответ: совещания могут проходить в помещении каждого из участников совещания или на нейтральной территории

24. Для создания позитивного психологического климата на совещании необходимо...

Правильный ответ: не допускать недоброжелательного тона на выступлениях участников и руководителя, пресекать агрессивные реплики со стороны участников

25. В конце делового совещания руководитель должен...

Правильный ответ: четко сформулировать решения, принятые в ходе коллективного обсуждения, назвать ответственных исполнителей

26. Что важно учитывать при подготовке делового презентационного материала?

Правильный ответ: Ясность сообщений, использование графиков и иллюстраций

27. Основными вопросами, которые необходимо решить в процессе подготовки деловой беседы являются ...

Правильный ответ: определение темы деловой беседы, основных задач и целей

28. Охарактеризуйте логический барьер

Правильный ответ: логический барьер возникает у партнеров с неодинаковым видом мышления. В зависимости от того, какие виды и формы мышления преобладают в интеллекте каждого партнера, они общаются на уровне понимания или непонимания

29. Когда возникает семантический барьер?

Правильный ответ: семантический (смысловой) барьер возникает при несоответствии лингвистического словаря со смысловой информацией, а также из-за различий в речевом поведении представителей разных культур

30. Что такое стилистический барьер?

Правильный ответ: Стилистический барьер – несоответствие формы представления информации ее содержанию. Возникает при неправильной организации сообщения

Для оценки УК-5. Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия

1. Что представляет собой культура

Правильный ответ: это всё, что создано человеческим трудом: технические средства и духовные ценности, научные открытия, памятники литературы и письменности, политические теории, правовые и этические формы, произведения искусства и т. д.

2. Межкультурное разнообразие – это ...

Правильный ответ: гармоничное и уважительное сосуществование человеческих групп из разных культурных слоев, то есть из разных этнических, религиозных, языковых и социальных слоев, в рамках доминирующей культуры большинства.

3. Межкультурное взаимодействие – это...

Правильный ответ: сложный и многогранный процесс, отражающий контакт между 2 и более представителями различных культурных групп, феномен, в основе которого лежит общение и который может существенно повлиять на дальнейшее развитие событий между взаимодействующими сторонами и их представителями.

4. Межкультурная коммуникация – это...

Правильный ответ: процесс обмена информацией и взаимодействия между людьми из разных культур. Она может происходить на разных уровнях, таких как языковой, невербальный, обычаев, ценностей и т.д.

5. Каково значение межкультурной коммуникации?

Правильный ответ: она позволяет лучше понимать потребности и ожидания клиентов, партнеров и сотрудников из разных культур, что в свою очередь может повысить эффективность бизнес

6. Что такое публичная речь?

Правильный ответ: Публичная речь – монологическая ораторская речь, адресованная определенной аудитории, которая произносится с целью информирования слушателей и оказания на них желаемого воздействия (убеждение, внушение, воодушевление, призыв к действию и т. д.)

7. Что такое невербальная коммуникация?

Правильный ответ: Невербальная коммуникация – это поведение человека, которое сигнализирует об эмоциональных состояниях и характере взаимодействия общающихся личностей. Включает в себя: жесты, мимику, интонацию, громкость, тембр и темп голоса, позы тела, запахи

8. Что такое формальные коммуникационные сети?

Правильный ответ: формальные коммуникационные сети – это система каналов коммуникации, которые возникают исходя из целей организации, связывают отдельные элементы организационной структуры и обеспечивают взаимодействие между ними в соответствии с правилами, закрепленными во внутренних нормативных документах.

9. На достижение каких целей может быть направлено деловое совещание?

Правильный ответ: обмен информацией между участниками совещания; анализ трудных ситуаций; генерирование новых идей; выработка единого понимания информации; создание мотивации у участников совещания для выполнения принятых решений.

10. Каковы преимущества электронной почты по сравнению с другими каналами связи (каналами передачи информации)

Правильный ответ: она возможность мгновенно посылать и получать сообщения в свой почтовый ящик; отвечать на письма корреспондентов (используя их адреса в письмах); рассылать копии письма сразу нескольким получателям; пересылать не только текстовую и графическую информацию (рисунки, иллюстрации), но и программы

11. В различных языках вербализуются, т.е. выражаются с помощью знаков языка...

Правильный ответ: универсальные и уникальные концепты, свойственные только данной культуре

12. В ситуации неизвестности индивид испытывает сильный стресс и чувство страха в культурах с...

Правильный ответ: высоким уровнем избегания неопределенности

13. Интеграция как вариант аккультурации – это

Правильный ответ: вариант аккультурации, в ходе которого происходит идентификация индивида как с родной, так и с новой культурой

14. Маргинализация как вариант аккультурации – это...

Правильный ответ: вариант аккультурации, в ходе которого индивид полностью утрачивает связь с родной культурой, но при этом не принимает культуры большинства

15. Ассимиляция как вариант аккультурации – это...

Правильный ответ: вариант аккультурации, в ходе которого человек полностью принимает ценности и нормы новой культуры, отказываясь при этом от норм и ценностей своей культуры

16. Сегрегация как вариант аккультурации – это ...

Правильный ответ: вариант аккультурации, связанный с полным отрицанием новой культуры и сохранением ценностей своей материнской культуры

17. Информативная коммуникация – это...

Правильный ответ: вид коммуникации, который осуществляется по особым каналам, прежде всего, информационным сетям, как в письменной, так и в устной форме, и использует, в основном, выразительные средства языка

18. Для культуры с низкой скоростью распространения информации характерно...

Правильный ответ: все должно иметь свою структуру и порядок, все предельно точно определено правилами, а пространство для личностной инициативы незначительно, люди вовлечены в поток информации, перегруженный мельчайшими деталями

19. Для культуры с высокой скоростью распространения информации характерно...

Правильный ответ: вся информация проходит беспрепятственно, причем те данные, которые хранятся в памяти, являются более важными, чем те, которые вновь передаются

20. Для дешифровки текста какой-либо национальной культуры необходимо знание..

Правильный ответ: национальной картины мира данной культуры, невербальных средств общения, обрядов и традиций, языка

21. К наименее подконтрольным сознанию формам невербального поведения относятся...

Правильный ответ: взгляд, мимика, поза

22. Кинесика – это...

Правильный ответ: совокупность телодвижений и поз, используемых при коммуникации в качестве дополнительных средств общения

23. Субкультура – это ...

Правильный ответ: культура отдельной социальной группы или слоя внутри одного общества

24. Охарактеризуйте культуру с высоким контекстом...

Правильный ответ: Люди нуждаются лишь в незначительном количестве дополнительной информации, чтобы иметь ясную картину происходящего, так как в силу высокой плотности неформальных информационных сетей они всегда оказываются хорошо информированным

25. Культурный релятивизм – это ...

Правильный ответ: методологический подход к изучению культуры, предполагающий, что культура любого народа может быть понята только в рамках ее собственных ценностей и в ее собственном контексте

26. Мимика – это...

Правильный ответ: все изменения выражения лица человека, которые можно наблюдать в процессе общения.

27. Трансакционная модель межличностной коммуникации – это ...

Правильный ответ: модель межличностной коммуникации, которая представляет коммуникацию как процесс одновременного отправления и получения сообщений коммуникаторами

28. Круговая модель межличностной коммуникации – это ...

Правильный ответ: модель межличностной коммуникации, учитывающая обратную связь отправителя и получателя, в ходе которой первый кодирует, а второй декодирует информацию

29. Организационная коммуникация – это...

Правильный ответ: обмен сообщениями для достижения понимания внутри организации, между организациями, а также между организацией и окружающим миром

30. Межэтническая коммуникация – это...

Правильный ответ: общение между лицами, представляющими разные народы (этнические группы)

Критерии оценивания уровня сформированности компетенций

Оценка «отлично» выставляется обучающемуся, если им даны правильные ответы более, чем на 90% вопросов.

Оценка «хорошо» выставляется студенту, если им даны правильные ответы на 80-89% вопросов.

Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если им даны правильные ответы на 70-79% вопросов.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если им даны правильные ответы менее чем на 70% вопросов.