

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ИНГУШСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»**

ЮРИДИЧЕСКИЙ ФАКУЛЬТЕТ

УТВЕРЖДАЮ

Проректор по УР и КО

_____ С.А. Льянова

«___» _____ 20__ г.

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Б1.В.ДВ.03.02 «ДЕЛОВОЕ ОБЩЕНИЕ»

Направление подготовки – бакалавриат

39.03.02 Социальная работа

Направленность (профиль подготовки) программы -
Социальная работа

Квалификация выпускника – бакалавр

Форма обучения - очная, заочная

Магас, 2024

Содержание

- 1. Паспорт фонда оценочных средств**
- 2. Типовые контрольные задания или иные материалы**
 - 2.1. Контрольно-измерительные материалы подготовки дискуссии**
 - 2.2. Вопросы к зачету**
 - 2.3. Тестовые задания**
- 3. Критерии оценивания компетенций (результатов)**

1. Паспорт фонда оценочных средств по дисциплине

№	Контролируемые разделы (темы) дисциплины (результаты по разделам)	Код контролируемой компетенции (или ее части) / и ее формулировка - по желанию	Наименование оценочного средства
1.	Тема 1. Этика. Прикладная этика. Деловая этика	УК-5; ОПК-2; ПК-1	Опрос, компендиум, групповая дискуссия, тестовые задания, эссе
2.	Тема 2. Общая характеристика делового общения	УК-5; ОПК-2; ПК-1	Опрос, компендиум, групповая дискуссия, тестовые задания, эссе
3.	Тема 3. Этикет Невербальные особенности делового общения	УК-5; ОПК-2; ПК-1	Опрос, компендиум, групповая дискуссия, тестовые задания, эссе
4.	Тема 4. Творческий характер и техника делового общения	УК-5; ОПК-2; ПК-1	Опрос, компендиум, групповая дискуссия, тестовые задания, эссе
5.	Тема 5. Личные источники конфликтов	УК-5; ОПК-2; ПК-1	Опрос, компендиум, групповая дискуссия, тестовые задания, эссе
6.	Тема 6. Этические аспекты деловых переговоров	УК-5; ОПК-2; ПК-1	Опрос, компендиум, групповая дискуссия, тестовые задания, эссе
7.	Тема 7. Этическая основа и сущность конфликта.	УК-5; ОПК-2; ПК-1	Опрос, компендиум, групповая дискуссия, тестовые задания, эссе
8.	Тема 8. Типы конфликтов Источники и морально-психологические	УК-5; ОПК-2; ПК-1	Опрос, компендиум, групповая дискуссия, тестовые задания, эссе
9.	Тема 9. Этика разрешения конфликтной ситуации и конфликта	УК-5; ОПК-2; ПК-1	Опрос, компендиум, групповая дискуссия, тестовые задания, эссе

2. Типовые контрольные задания или иные материалы

2.1. Контрольно-измерительные материалы подготовки дискуссии

Параметр	Оценка
Выбранная студентом тема (проблема) актуальна на современном этапе развития, представлен подробный план-конспект, в котором отражены вопросы для дискуссии, временной регламент обсуждения, даны возможные варианты ответов, использованы примеры из науки и практики.	5
Выбранная студентом тема (проблема) актуальна на современном этапе развития, представлен содержательно сжатый план-конспект, в котором отражены вопросы для дискуссии, временной регламент обсуждения, отсутствуют возможные варианты ответов, приведен один пример из практики.	4
Выбранная студентом тема (проблема) не актуальна на современном этапе развития, представлен содержательно сжатый план-конспект, в котором отражены вопросы для дискуссии, отсутствует временной регламент обсуждения, отсутствуют возможные варианты ответов, отсутствуют примеры из практики.	3
Выбранная студентом тема (проблема) не актуальна на современном этапе развития, представлен содержательно сжатый план-конспект, в котором частично (не более пяти) отражены вопросы для дискуссии, отсутствует временной регламент обсуждения, отсутствуют возможные варианты ответов, отсутствуют примеры из практики.	2

2.2 Примерный перечень вопросов к зачету по дисциплине

1. Этика и деловая этика.
2. Эстетические принципы и нормы поведения деловых людей.
3. Профессиональная этика и служебный этикет.
4. Управленческая этика. Экономическая этика.
5. Предпринимательская этика: задачи и проблемы.
6. Общая характеристика делового общения.
7. Виды делового общения.
8. Невербальные особенности делового общения.
9. Визуальный контакт и его роль в деловом общении.
10. Принципы и нормы нравственного поведения руководителя.
11. Модели поведения и тактика общения при деловых контактах.
12. Деловой этикет и межнациональные различия общения.
13. Деловой этикет в современных европейских странах.
14. Нормы этикета при деловой переписке.
15. Нормы этикета при дистантном деловом общении.
16. Этические нормы при взаимоотношениях организации и клиента.
17. Деловая риторика и этикет устной речи.
18. Деловая культура и технические средства общения.
19. Особенности этических аспектов различных форм делового общения.
20. Основные критерии успешной стратегии деловых переговоров.
21. Роль этических принципов в достижении максимально положительного результата при проведении деловых переговоров.
22. Этика решения конфликтных ситуаций: общая характеристика.
23. Этические аспекты разрешения конфликтной ситуации с учетом ее сущности и целей
24. Этические основы разрешения конфликтной ситуации с учетом динамики ее развития.
25. Посредничество как способ урегулирования конфликта.
26. Преодоление негативных морально-психологических последствий конфликта.

2.3. Тестовые задания

Вопрос 1. Адресат манипуляции в деловом общении — это _____

Вопрос 2. Атрибуцией называется _____

Вопрос 3. В ценностно-ориентированных манипулятивных технологиях делового общения мишенью психологического воздействия являются _____

Вопрос 4. Деловой стиль взаимодействия партнеров включает _____

Вопрос 5. Информационно-силовое обеспечение манипулятора в манипулятивных технологиях делового общения складывается из совокупного взаимодействия _____

Вопрос 6. Логико-смысловое манипулирование информацией в деловом общении предлагает _____

Вопрос 7. Манипулятивная стратегия в деловом общении реализуется как _____

Вопрос 8. Вербальные коммуникации осуществляются с помощью _____

Вопрос 9. К признакам, которые свидетельствуют о наличии манипуляции в деловом общении, относятся _____

Вопрос 10. К открытым вопросам в деловой коммуникации относятся _____

Вопрос 11. К механизмам манипулятивного воздействия относятся _____

Вопрос 12. Деловые партнеры с визуальной модальностью мыслят преимущественно:

Вопрос 13. Кинесическими средствами невербального общения выступают _____

Вопрос 14. «Малый разговор» в деловой коммуникации ведется в рамках:

- а) Деловых интересов партнеров
- б) Личностных, неделовых интересов партнеров
- в) Профессиональных интересов партнеров

Вопрос 15. Все люди делятся на:

- а) Все ответы верны
- б) Рациональных и иррациональных
- в) Сенсорики и интуиты
- г) Экстраверты и интроверты

Вопрос 16. К наиболее применяемым в технологиях делового общения техникам активной антиманипулятивной защиты можно отнести:

- а) Временное прерывание адресатом делового контакта с манипулятором
- б) Использование партнером-адресатом психотехнических приемов встречной манипуляции
- в) Преобразование партнером-адресатом коммуникативных сигналов манипулятора с учетом собственных интересов
- г) Целенаправленную тотальную психологическую атаку на манипулятора

Вопрос 17. Адресат манипуляции в деловом общении – это:

- а) Партнер, на которого направлено манипулятивное воздействие

- б) Партнер, на которого направлено манипулятивное воздействие
- в) Партнер, который использует манипулятивные приемы психологического воздействия

Вопрос 18. В ценностно – ориентированных манипулятивных технологиях делового общения мишенью психологического воздействия являются:

- а) Ценностные установки партнера – адресата
- б) Духовные идеалы партнера – адресата
- в) Потребности и склонности партнера – адресата

Вопрос 19. 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

Вопрос 20. Прочитайте фразу-ответ на входящий телефонный звонок. Оцените как воспринимает клиент фразу. Если Вы считаете, что фраза положительно воспринимается клиентом, ответьте «положительно», а если отрицательно, то ответьте «отрицательно».Извините, я не занимаюсь этими вопросами.Вам нужно позвонить в отдел продаж.

- а)Отрицательно
- б) Положительно

Ключи к тесту по дисциплине «Деловое общение»

1. Партнер, на которого направлено манипулятивное воздействие
2. Интерпретация субъектом межличностного восприятия причин и мотивов поведения других людей
3. Ценностные установки партнера-адресата
4. Признание ценности и значимости поведенческих действий друг друга
5. Личностно-психологических сил манипулятора
6. Утаивание информации
7. Система психотехнических приемов и действий, отражающая долговременные цели манипулятора
8. Устной речи
9. Неконгруэнтность коммуникативных сообщений манипулятора. Появление у партнера-адресата внутренних ощущений дискомфорта, эмоционального напряжения и беспокойства
10. Риторические
11. Психические автоматизмы и комплексы адресата манипуляции
12. Зрительными образами
13. Мимика, Поза
14. б
15. а
16. б,в
17. а
18. а
19. а
- 20.

3. Критерии оценивания компетенций (результатов):

Контроль освоения компетенций

Для аттестации обучающихся на соответствие их персональных достижений поэтапным требованиям освоения дисциплины «*Деловое общение*» (текущий контроль успеваемости и промежуточная аттестация) применяются фонды оценочных средств, включающие типовые задания, задачи, тесты и методы контроля, позволяющие оценить знания, умения и уровень приобретенных компетенций.

№ п\п	Вид контроля	Контролируемые темы (разделы)	Компетенции, компоненты которых контролируются
	Собеседование Коллоквиум Тестовые задания Промежуточная аттестация	Разделы - 1,2	УК-5; ОПК-2; ПК-1

Шкала оценки сформированности компетенций

	Уровни сформированности компетенции	Содержательное описание уровня	Основные признаки уровня освоения компетенции (дескрипторы)
1	2	3	4
1	Базовый уровень компетентности (зачет)	Студент демонстрирует высокий уровень знаний методов исследования, используемых в социальной работе с различными категориями граждан, адекватно использует их для анализа социальных проблем, демонстрирует умение критической и аналитической рефлексии происходящих в социальной жизни общества процессов, обладает навыками конструирования рекомендаций по улучшению социальной ситуации в социальной политике.	Полное усвоение учебного материала, логически аргументированное его изложение, владение тезаурусом социальной работы, умение применять теорию к анализу социальных ситуаций, способность обосновывать решения и делать аргументированные выводы, ссылаться на литературные источники, конструировать рекомендации по решению социальных проблем на основании проведенных социологических исследований. Активное посещение занятий и высокая степень участия в процессе освоения дисциплины. Все задания выполнены в полном срок. Студент правильно ответил на 80 % и более итогового тестового задания

2	Уровень минимальной компетентности (незачет)	Минимально возможная выраженность компетенции, не достигший базового уровня знаний по ФГОС 3++	Незнание значительной части учебного материала, неумение даже с помощью преподавателя сформулировать правильные ответы на вопросы итоговой аттестации по дисциплине, невыполнение практических заданий самостоятельной работы недостаточная активность в течение семестра, <i>студент правильно ответил на менее 20% итогового тестового задания</i>

Для аттестации обучающихся на соответствие их персональных достижений поэтапным требованиям освоения дисциплины «*Деловое общение*» (текущий контроль успеваемости и промежуточная аттестация) применяются фонды оценочных средств, включающие типовые задания, задачи, тесты и методы контроля, позволяющие оценить знания, умения и уровень приобретенных компетенций.

Лекции и практические занятия (общая оценка)

Лекции

	+	-
Посещаемость	70%	менее 70%
Конспектирование	Делает отметки и конспекты	не делает конспект
Активность	Задает вопросы в ходе лекции	Не задает вопросы в ходе лекции
Комментарии	Высказывает оценочные и уточняющие суждения, релевантные теме лекции	Не высказывает оценочные и уточняющие суждения, релевантные теме лекции

--	--	--

Практические занятия

	+	-
Посещаемость	70%	менее 70%
Готовность демонстрации выполненной работы	к Имеются необходимые к конкретному занятию материалы	Нет материалов
Активность	Задаёт вопросы	Не задаёт
Комментарии	Высказывает оценочные и Уточняющие суждения, релевантные теме занятия	Не высказывает
участие в проведении занятия	Участвует дискуссии, демонстрирует интерес	в Нет