

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

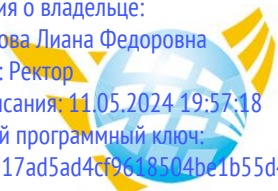
ФИО: Уварова Лиана Федоровна

Должность: Ректор

Дата подписания: 11.05.2024 19:57:18

Уникальный программный ключ:

b6686bbd317ad5ad4cf9618504bc1b55d4c225d407106f8746fee51f8322643a



**Частное образовательное учреждение
высшего образования
БАЛТИЙСКИЙ ГУМАНИТАРНЫЙ
ИНСТИТУТ**

ФАКУЛЬТЕТ ПСИХОЛОГИИ

КАФЕДРА СОЦИАЛЬНОЙ ПСИХОЛОГИИ

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕЙ И
ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО
ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)**

Б1.В.ДВ.02.02 ДЕЛОВОЕ ОБЩЕНИЕ

Направление подготовки

37.03.01 Психология

Квалификация выпускника

Бакалавр

Форма обучения

очная, очно-заочная

Санкт-Петербург, 2021

Фонд оценочных средств составлен с учетом Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 37.03.01 Психология, утвержденного Приказом Министерства науки и высшего образования Российской Федерации от 29.07.2020 г. №839, зарегистрирован в Минюсте России 21.08.2020 № 59374.

Составитель: доктор экон. наук, проф. Н.Т. Исрафилов

Рассмотрено и утверждено на заседании кафедры
20.05.2021 г., протокол №10

Одобрено учебно-методическим советом вуза
20.05.2021 г., протокол № 6.

© Балтийский Гуманитарный Институт, 2021

1. ОПИСАНИЕ ПОКАЗАТЕЛЕЙ И КРИТЕРИЕВ ОЦЕНИВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ НА РАЗЛИЧНЫХ ЭТАПАХ ИХ ФОРМИРОВАНИЯ, ОПИСАНИЕ ШКАЛ ОЦЕНИВАНИЯ

1.1. Компетенции и индикаторы их достижения

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции
УК-4. Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и на иностранном (ых) языке (ах)	УК-4.1 Знает правила и особенности деловой коммуникации на русском и иностранном(ых) языке(ах) УК-4.2 Демонстрирует навыки и умения коммуникации в деловой сфере в устной и письменной форме на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах) УК-4.3 Применяет изученные лексические единицы в ситуациях повседневно-бытового, социально-культурного и делового общения на иностранном языке

Текущий контроль студентов. При оценивании устного опроса и участия в дискуссии на семинаре (практическом занятии) учитываются:

- степень раскрытия содержания материала;
- изложение материала (грамотность речи, точность использования терминологии и символики, логическая последовательность изложения материала);
- знание теории изученных вопросов, сформированность и устойчивость используемых при ответе умений и навыков.

Критерии оценивания студента на занятиях

Оценка	Критерии оценки
5, «отлично»	Оценка «отлично» ставится, если студент строит ответ логично в соответствии с планом, показывает максимально глубокие знания профессиональных терминов, понятий, категорий, концепций и теорий. Устанавливает содержательные межпредметные связи. Развернуто аргументирует выдвигаемые положения, приводит убедительные примеры.
4, «хорошо»	Оценка «хорошо» ставится, если студент строит свой ответ в соответствии с планом. В ответе представлены различные подходы к проблеме, но их обоснование недостаточно полно. Устанавливает содержательные межпредметные связи. Развернуто аргументирует выдвигаемые положения, приводит необходимые примеры, однако показывает некоторую непоследовательность анализа. Выводы правильны. Речь грамотна, используется профессиональная лексика.
3, «удовлетворительно»	Оценка «удовлетворительно» ставится, если ответ недостаточно логически выстроен, план ответа соблюдается непоследовательно. Студент обнаруживает слабость в развернутом раскрытии профессиональных понятий. Выдвигаемые положения декларируются, но недостаточно аргументированы. Ответ носит преимущественно теоретический характер, примеры ограничены, либо отсутствуют.
2, «неудовлетворительно»	Оценка «неудовлетворительно» ставится при условии недостаточного раскрытия профессиональных понятий, категорий, концепций, теорий. Студент проявляет

	стремление подменить научное обоснование проблем рассуждениями обыденно-повседневного бытового характера. Ответ содержит ряд серьезных неточностей. Выводы поверхностны
--	---

Промежуточная аттестация студентов. При проведении промежуточной аттестации студент должен ответить на вопросы теоретического характера и практического характера.

При оценивании ответа на вопрос теоретического характера учитывается:

- теоретическое содержание не освоено, знание материала носит фрагментарный характер, наличие грубых ошибок в ответе;
- теоретическое содержание освоено частично, допущено не более двух-трех недочетов;
- теоретическое содержание освоено почти полностью, допущено не более одного-двух недочетов, но обучающийся смог бы их исправить самостоятельно;
- теоретическое содержание освоено полностью, ответ построен по собственному плану.

При оценивании ответа на вопрос практического характера учитывается объем правильного решения.

Оценка знаний студента во время итогового контроля по дисциплине определяется его учебными достижениями в семестровый период, результатами рубежного контроля знаний и ответом на зачете с оценкой.

Знания умения, навыки студента на зачете с оценкой оцениваются оценками: «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

Основой для определения оценки служит уровень усвоения студентами материала, предусмотренного рабочей программой дисциплины.

Оценивание студента на зачете с оценкой

Оценка	Требования к знаниям и критерии выставления оценок
2, неудовлетворительно	Студент при ответе демонстрирует плохое знание значительной части основного материала дисциплины. Не информирован или слабо разбирается в проблемах и / или не в состоянии наметить пути их решения. Не способен к критическому анализу и оценке современных научных достижений.
3, удовлетворительно	Студент при ответе демонстрирует знания только основного материала дисциплины, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушает логическую последовательность в изложении. Фрагментарно разбирается в проблемах и не всегда в состоянии наметить пути их решения. Демонстрирует достаточно слабое владение критическим анализом и плохо оценивает современные научные достижения.
4, хорошо	Студент при ответе демонстрирует хорошее владение и использование знаний дисциплины, твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно трактует теоретические положения. Достаточно уверенно разбирается в проблемах, но не всегда в состоянии наметить пути их решения и критически проанализировать и оценить современные научные достижения.
5, отлично	Студент при ответе демонстрирует глубокое и прочное владение и использование знаний дисциплины, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает его на зачете с оценкой, умеет тесно увязывать теорию с практикой,

Оценка	Требования к знаниям и критерии выставления оценок
	свободно справляется с вопросами и другими видами применения знаний, причем не затрудняется с ответом, использует в ответе материал монографической литературы, правильно обосновывает принятое решение, способен к критическому анализу и оценке современных научных достижений.

2. ТИПОВЫЕ КОНТРОЛЬНЫЕ ЗАДАНИЯ ИЛИ ИНЫЕ МАТЕРИАЛЫ, НЕОБХОДИМЫЕ ДЛЯ ОЦЕНКИ ЗНАНИЙ, УМЕНИЙ, НАВЫКОВ И (ИЛИ) ОПЫТА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИХ ЭТАПЫ ФОРМИРОВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ В ПРОЦЕССЕ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

1. (УК-4) По количеству участвующих в общении различают два вида общения. Назовите их.

2. (УК-4) В командной работе для достижения целей используются различные функции коммуникации (левый столбик). Установите соответствие с их характеристиками (правый столбик):

1	Объединяющая	А	означает осуществление действий по установлению общности. Например, налаживание связей и отношений в процессе работы, в том числе кооперации, сотрудничества, взаимодействия. Смысл этих действий заключается в обмене информацией в расширенном понимании — не только данными, информацией, но и эмоциями, отношением к передаваемым сообщениям
2	Интегрирующая	Б	позволяет индивидуумам или группам, а также всей организации включиться в более крупные структуры, объединения и проч., т. е. в структуры и связи более высокого порядка;
3	Координационная	В	связана с согласованием действий различных сотрудников и подразделений в процессе деятельности организации;
4	Контрольно-регулирующая	Г	заключается в сборе, обработке и хранении информации, позволяющей осуществлять обратную связь, вносить необходимые корректировки в случаях отклонения от планов и целей."

3. (УК-4) Как называется набор фактов, которые могут быть полезны при разработке и реализации управленческих решений? Что понимается под

4. (УК-4) Какое название носит коммуникация в самой организации между ее различными командами, уровнями и подразделениями, при которых информация может распространяться по нисходящей, т. е. с высших уровней на более низкие, для передачи распоряжений, заданий, инструкций к выполнению работы и т. д.

5. (УК-4) К преодолению коммуникационных барьеров не относится...

Варианты ответа:

- 1) искажение сообщений
- 2) перегрузка сотрудников
- 3) неудовлетворительная структура организации
- 4) неблагоприятный психологический климат в коллективе

6. (УК-4) Для общения с визуалами главной рекомендацией может быть...

Варианты ответа:

- 1) фиксировать контакт глаз
- 2) применение жестов-иллюстраторов
- 3) голосовой посыл
- 4) вербальная связь

7. (УК-4) Чтобы правильно выявить предпочитаемую человеком командную роль, по Р.М. Белбину, рекомендуется проводить [комплексное тестирование](#) по трём блокам
Варианты ответов:

- 1) мотивация
- 2) интеллект
- 3) личность
- 4) потребности

8. (УК-4) Кейс. Проанализируйте описанное ниже взаимодействие сотрудников и особенности их поведения. Предложите продуктивное выражение недовольства, отделив проблему от того лица, кому это говорится.

Взаимодействуя с партнерами организации, сотрудники выразили претензии в том, что партнеры возмутительны и абсолютно ненадежны. Были высказаны претензии, что каждый раз, после ремонта ими генератора он снова выходит из строя сразу после ремонта. Так же была выражена готовность немедленно сменить обслуживающую фирму.

9. (УК-4) Назовите характеристики делового общения

10. (УК-4) В процессе обмена информацией можно выделить четыре базовых элемента. Исправьте ошибку в названии и формулировке одного из них. В ответе укажите исправленную формулировку.

1. отправитель — лицо, генерирующее идеи или собирающее и передающее информацию
2. результат- закодированная информация
3. канал — средство передачи информации
4. получатель — лицо, которому предназначена информация и которое интерпретирует ее

11. (УК-4) Установите соответствие вида документов (левый столбик) их цели и назначению (правый столбик):

1	организационно-правовые	А	устанавливающие статус организации, структуру, штатную численность, права, обязанности и ответственность
---	-------------------------	---	--

			подразделений, работников и т. д.
2	распорядительные	Б	осуществляющие текущую координацию и регулирование процесса управления. Например, приказы, распоряжения руководителей
3	информационно-справочные	В	предназначенные для использования в текущей работе. Например, государственные стандарты, технические условия, инструкции вышестоящих организаций, методические рекомендации министерств и ведомств, классификаторы;
4	информационно-аналитические	Г	являющиеся результатом переработки внутренней первичной информации о производстве, продаже, наличии материалов или товаров на складе. Необходимы для текущей работы и принятия решений. Например, обзоры, сводки, справки, акты, докладные записки

12. (УК-4) Как называется вид совещания, имеющее целью согласовать деятельность подразделений, решить текущие вопросы, скоординировать действия работников?

Варианты ответа:

- 1) проблемное
- 2) инструктивное
- 3) оперативное
- 4) информативное

13. (УК-4) Назовите не менее двух возможных функции переговоров

14. (УК-4) Какой термин соответствует определению: «теоретические знания о стратегиях поведения в конфликте, умение адекватно реализовывать эти стратегии в реальной жизненной ситуации, умение распознавать конфликт и его структуру, владение способами разрешения конфликта, в том числе с использованием переговоров, применение методов разрешения конфликтов, владение способами организации поведения участников конфликта»

15. (УК-4) Что называется трудно разрешимое противоречием, связанным с острыми эмоциональными переживаниями?

16. (УК-4) В общей классификации существуют следующие типы конфликтов: внутриличностный конфликт, ..., внутригрупповой конфликт, межгрупповой конфликт, социальный конфликт, межклассовый конфликт, внутриорганизационный конфликт, межэтнический конфликт и педагогический конфликт. Укажите недостающий тип конфликта.

17. (УК-4) Выберите три важнейших признака конфликта.

Варианты ответов:

- 1) противоречия целей, интересов, позиций, мнений или взглядов
- 2) наличие столкновения
- 3) субъективное его восприятие участниками, связанное с отрицательными эмоциями, переживаемым стрессом

4) изменение поведения сотрудников

18. (УК-4) Укажите три важнейших фактора разрешения конфликта.

Варианты ответов:

- 1) коммуникациям
- 2) сотрудничеству
- 3) мотивации
- 4) опыту сотрудников

19. (УК-4) Беркель, представил пять личностных стилей конфликтного поведения в соответствии с двумя параметрами. Назовите суть второго параметра, если первый звучит так: «внимание, уделяемое собственным целям и интересам».

20. (УК-4) Дополните фразу: «Первый принцип Гарвардского метода переговоров означает, что участники должны воевать не друг с другом, а все вместе — с ..., т. е. надо изменить подход к правилам разрешения проблемы».

21. (УК-4) Выделите характеристики понятий «интерес» и «позиция», установив соответствие:

1	Интерес	А	преобладающие в данный момент потребности и опасения
2	Позиция	Б	сформулированные, требования одной из сторон
3	Интерес	В	мотивирует людей к определенным действиям
4	Позиция	Г	выражается словесно и эмоционально

22. (УК-4) Для чего нужны тренинги в процессе подготовки к жестким переговорам?

23. (УК-4) Такие приемы, как вопросы к аудитории, шутки, интригующие факты, использование «крылатых» выражений, легенды, цитаты, обращение к интересам слушателей, являются...

24. (УК-4) Что из нижеперечисленного не является каналом восприятия?

Варианты ответа:

- 1) кинестетический
- 2) визуальный
- 3) слуховой
- 4) тактильный

25. (УК-4) К группе официальных деловых писем стоит отнести (назвать не менее двух вариантов ответа):

26. (УК-4) Кейс. Проанализируйте ситуацию и назовите, какой вид общения использует один из партнеров.

Для получения односторонней выгоды один из партнеров использует различные приемы воздействия: лесть, обман, демонстрацию силы, демонстрацию доброты и др. В результате у человека, которым манипулируют, создается впечатление, будто он сам принимает решения, сам управляет своим поведением.

27. (УК-4) Кейс. Сотрудник составил деловое письмо, основные отличительные особенности которого описаны ниже. Проанализируйте текст и назовите ошибки, допущенные в ходе деловой переписки.

Письмо содержит заголовок в виде разъяснения вопроса, которому оно посвящено: «О поставке оборудования». Письмо составлено кратко, конкретно, допускает однозначное толкование изложенного. Наиболее важные моменты усилены эмоциональными высказываниями. Имеют убедительную аргументацию. Не имеют орфографических и синтаксических ошибок.

28. (УК-4) Кейс. Проанализируйте конфликт и назовите, что является причиной конфликта?

Руководитель подразделения прибегает в основном к авторитарному стилю руководства. Он часто дает непосредственные указания, вникает в детали, замечает и отмечает словесно каждую ошибку подчиненного. При этом об успехах, которые есть в работе этого сотрудника, он обычно не говорит, как бы не замечает их, т. е. не дает положительной обратной связи. В то же время сотрудник уже обладает достаточной квалификацией и при этом имеет самостоятельный характер. В результате он воспринимает указания и замечания негативно и испытывает стресс, считая, что у него есть конфликт с руководителем. Ощущение это усиливается после каждого следующего замечания.

В то же время руководитель со своей стороны считает, что никакого конфликта нет, есть просто естественное недовольство сотрудника как реакция на замечания."

29. (УК-4) Кейс. Проанализируйте описанный ниже конфликт, отделите интересы и позиции конфликтующих. Сформулируйте, в чем состоял интерес и в чем состояла позиция участников.

Два читателя находятся в читальном зале библиотеки. Один встает и пытается открыть окно, другой активно возражает против этого. Между ними разгорается спор, насколько можно приоткрыть окно: открыть наполовину, сделать небольшую щелочку или совсем не открывать. Ни одно решение не удовлетворяет обоих спорящих людей. Компромисс в виде небольшой щелочки, на которую можно приоткрыть окно, не устраивает возражающего участника, так как все равно сквозит из окна.

Но вот входит библиотекарь. Он спрашивает у открывающего, почему тот хочет открыть окно. Ответ — «Мне необходим свежий воздух». Затем библиотекарь спрашивает у возражающего, почему тот против. Ответ: «Чтобы не было сквозняка». Библиотекарь немного подумал и открыл окно в соседней комнате, куда также была открыта дверь из читального зала. Воздух в помещении через некоторое время стал более свежим, но при этом сквозняк не беспокоил возражающего участника.

Данное решение оказалось взаимоприемлемым.

30. (УК-4) Кейс. Какой способ ведения переговоров описан ниже?

Подрядчик: «Соглашайтесь на наше предложение, а мы примем на работу Вашего сына».

Заказчик: «Спасибо. Но я думаю, что работа моих родственников в вашей фирме не влияет на качество услуг».

Подрядчик: «Тогда придется увеличить стоимость объекта».

Заказчик: «Мы уже обсуждали этот вопрос, давайте посмотрим, сколько другие фирмы берут за подобную работу».

Подрядчик: «Но Вы же мне доверяете, иначе бы не пришли к нам?»

КЛЮЧИ ОТВЕТОВ

1. межличностное и массовое
2. 1А, 2Б, 3В, 4Г
3. управленческая информация
4. внутренняя коммуникация
5. 4
6. 1
7. 1,2,3
8. Наш генератор снова сломался. Нам очень нужен работающий генератор. Давайте обсудим, как можно снизить частоту его поломок. Может, обратиться к производителю, или что вы можете нам предложить?
9. регламентированность, строгое соблюдение ролевого амплуа участников, строгий отбор используемых в общении речевых средств
10. сообщение — собственно информация, закодированная с помощью символов
11. 1А, 2Б, 3В, 4Г
12. 3
13. регулирующая, координационная, информационная, пропагандистская, коммуникативная, поиска решения проблемы
14. конфликтная компетентность
15. конфликт
16. межличностный конфликт
17. 1,2,3
18. 1,2,3
19. внимание, уделяемое целям и интересам противоположной стороны
20. проблемой
21. 1А, 2Б, 3В, 4Г
22. в процессе тренингов придумываются и отрабатываются возможные ситуации жестких переговоров, чтобы в нужное время научиться также действовать достаточно жестко, но при этом показывать, что какая-то готовность договориться все-таки остается.
23. приемами привлечения внимания
24. 4
25. письма-сообщения, гарантийные письма, сопроводительные письма
26. манипулятивное общение
27. Эмоциональные высказывания в деловой переписке недопустимы
28. разное восприятие конфликтной ситуации, субъективность восприятия
29. интересы участников — свежий воздух и отсутствие сквозняка; позиции-выраженные требования — открыть или закрыть конкретное окно
30. попытка давления

3. МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ, ОПРЕДЕЛЯЮЩИЕ ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНИВАНИЯ ЗНАНИЙ, УМЕНИЙ, НАВЫКОВ И (ИЛИ) ОПЫТА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИХ ЭТАПЫ ФОРМИРОВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ

Текущий контроль студентов. Текущий контроль студентов по дисциплине проводится в соответствии с Уставом, иными локальными нормативными актами ЧОУ ВО «Балтийский Гуманитарный Институт» и является обязательной.

Текущий контроль по дисциплине проводится в форме опроса и контрольных мероприятий по оцениванию фактических результатов обучения студентов осуществляется ведущим преподавателем.

Объектами оценивания выступают:

- учебная дисциплина (активность на занятиях, своевременность выполнения различных видов заданий, посещаемость всех видов занятий по аттестуемой дисциплине);
- степень усвоения теоретических знаний (тестирование по основным понятиям, закономерностям, положениям и т.д.);
- уровень овладения практическими умениями и навыками по всем видам учебной работы (работа на практических занятиях);
- результаты самостоятельной работы (работа на практических занятиях, изучение книг из списка основной и дополнительной литературы).

Активность студента на занятиях оценивается на основе выполненных студентом работ и заданий, предусмотренных данной рабочей программой дисциплины. Студент, пропустивший два занятия подряд, допускается до последующих занятий на основании допуска.

Кроме того, оценивание студента проводится на рубежном контроле по дисциплине. Оценивание студента на контрольной неделе проводится преподавателем независимо от наличия или отсутствия студента (по уважительной или неуважительной причине) на занятии. Оценка носит комплексный характер и учитывает достижения студента по основным компонентам учебного процесса за текущий период.

Оценивание студента на занятиях осуществляется с использованием балльно-рейтинговой системы. Оценка носит комплексный характер и учитывает достижения студента по основным компонентам учебного процесса за текущий период. Оценивание осуществляется по балльно-рейтинговой системе с выставлением оценок в ведомости и указанием количества пропущенных занятий.

Промежуточная аттестация студентов. Промежуточная аттестация студентов по дисциплине проводится в соответствии с Уставом, иными локальными нормативными актами ЧОУ ВО «Балтийский Гуманитарный Институт» и является обязательной.

Промежуточная аттестация по дисциплине проводится в соответствии с учебным планом в период зачетно-экзаменационной сессии.

Студенты допускаются к зачету с оценкой в случае выполнения им учебного плана по дисциплине: выполнения всех заданий и мероприятий, предусмотренных программой дисциплины, в том числе и зачетного задания.

В случае наличия учебной задолженности студент отрабатывает пропущенные занятия в соответствии с требованиями, указанными в рабочей программе дисциплины.

Зачет с оценкой принимает преподаватель, читавший лекционный курс.

Оценка знаний студента на зачете с оценкой определяется его учебными достижениями в семестровый период и результатами рубежного контроля знаний и ответом на зачете с оценкой.

Знания умения, навыки студента на зачете с оценкой оцениваются оценками: «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

Основой для определения оценки служит уровень усвоения студентами материала, предусмотренного рабочей программой дисциплины.