

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

СЕВЕРО-ВОСТОЧНЫЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
КАФЕДРА СОЦИОЛОГИИ И ФИЛОСОФИИ

УТВЕРЖДАЮ

Декан социально-гуманитарного
факультета


Якунина Ю.Е.
« 10 » 09 2018 г.

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине
(с изменениями и дополнениями от 18.11.2014 г.)

Б1.В.ДВ.13.2 «Основы делового общения»

Направления подготовки
39.03.01 «Социология»

Профиль
«Социология маркетинга и рекламы»

Квалификация (степень) выпускника
Бакалавр

Автор: Чепенко Людмила Васильевна, старший преподаватель кафедры социологии и философии СВГУ

подпись



дата

08.09.18 г.

Заведующий кафедрой социологии и философии: Леснов Александр Вадимович, канд. филос. наук, доцент

подпись



дата

08.09.18 г.

Магадан, 2018 г.

1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы:

- способность к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия (ОК-5);
- способность работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия (ОК-6);
- способность решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности (ОПК-1);
- способность составлять и представлять проекты научно-исследовательских и аналитических разработок в соответствии с нормативными документами (ПК-3).

№	Модули, разделы (темы) дисциплины	Код контролируемой компетенции	Наименование оценочного средства
1.	Первый модуль: Основы делового общения как учебная дисциплина	ОК-5,6 ОПК-1 ПК-3	Устный опрос (оценка ответа, сообщения, доклада) Активность студента (участие в дискуссии, оппонирование, анализ ответов, дополнения)
2.	Второй модуль: Социально-психологические основы делового общения	ОК-5,6 ОПК-1 ПК-3	Устный опрос (оценка ответа, сообщения, доклада) Активность студента (участие в дискуссии, оппонирование, анализ ответов, дополнения)
3.	Третий модуль: Механизмы воздействия в процессе общения	ОК-5,6 ОПК-1 ПК-3	Устный опрос (оценка ответа, сообщения, доклада) Активность студента (участие в дискуссии, оппонирование, анализ ответов, дополнения)

2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание уровня оценивания сформированности компетенции.

Критерии оценки ответа при проведении устного опроса Формирование компетенций оценивается в ходе устного опроса на семинарских занятиях по темам модулей.

2 балла – полные, логические ответы на поставленные вопросы, выводы, обобщения, ответы на уточняющие вопросы преподавателя, владение философской терминологией.

1 балл – ответы на поставленные вопросы полные, но не сделаны выводы, обобщения, не даны ответы на уточняющие вопросы преподавателя.

0,5 балла – ответы на поставленные вопросы неполные, допущены ошибки, нет выводов, обобщений.

Критерии оценки активности

1 балл – участие в дискуссии, дебатах, качественная подготовка к устному опросу, готовность конспектов, проектов, дополнения в ходе семинара, ответы на дополнительные вопросы преподавателя и др.

0,5 балла – удовлетворительная подготовка к устному опросу, готовность конспектов, дополнения в ходе семинара.

Оценка уровня сформированности компетенций осуществляется на основании критериев модульно-рейтинговой системы в последнем семестре изучения дисциплины.

Уровни сформированности компетенции	Основные признаки уровня
Компетенции не сформированы	менее 50%
Пороговый уровень	50-65%
Повышенный уровень	65-85%
Высокий уровень	85-100%

3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующие этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы

А. Формы текущего контроля

3.1. Контрольные работы (не применяются)

3.2. Лабораторные работы (не применяются)

3.3. Образцы тестов (не применяются)

3.4. Другие виды оценочных средств (не применяются)

Б. Формы промежуточного контроля

3.5. Вопросы к зачету по дисциплине

1. Факторы, детерминирующие поведение человека.
2. Сущность и классификация социальных стереотипов.
3. Суть ролевого поведения в деловом общении.
4. Требования к уровню компетентности современного специалиста на данном этапе.
5. Цели, задачи и основные категории курса.
6. История возникновения предмета. Теоретические предпосылки.
7. Проблемы психологии личности и межличностных отношений в трудах российских ученых.
8. Основные направления современной психологии Запада и проблемы психологии межличностного общения.
9. Понятие общения, виды общения, особенности общения в современном мире; уровни, типы общения;
10. Манипулятивное общение, признаки манипулятора. Способы противодействия манипуляциям в деловом общении.
11. Критерии удовлетворенности общением.
12. Аспекты общения: коммуникативный, интерактивный, перцептивный.
13. Вербальное и невербальное общение. Виды невербального общения.
14. Понятия авторитет, лидер, руководитель, должность. Отличия лидера от руководителя.
15. Теории лидерства. Стили лидерства.
16. Роль руководителя в становлении коллектива.
17. Коммуникативное поведение руководителя: виды, структура речи, коммуникативная компетентность.
18. Коммуникативные явления и процессы в управленческой деятельности: заражение, внушение, подражание, убеждение.
19. Понятие коммуникативного контекста.
20. Рефлексивные процессы в управленческой деятельности, формы рефлексии.
21. Виды и стратегии управленческого взаимодействия. Психологические механизмы управленческого взаимодействия.
22. Стили управленческой деятельности.
23. Способы осуществления критики.
24. Психология малой группы. Признаки коллектива.
25. Социальный контроль в группе.
26. Социализация личности. Механизмы социализации.
27. Динамика деловых переговоров. Основные стадии переговоров.
28. Понятие переговорного пространства.
29. Тактические приемы ведения переговоров.
30. Теория конфликта. Виды, причины, типология конфликтов.
31. Управление конфликтом. Профилактика конфликтов.
32. Особенности конфликтов в организации.
33. Подготовка к процессу трудоустройства. Поведение при приеме на работу. Схема формирования первого впечатления.
34. Практика найма персонала.
35. Понятие и природа стресса. Причины и источники стресса. Профилактика стресса в деловом общении.
36. Индивидуальная стратегия и тактика стрессоустойчивого поведения.
37. Научные основы деловой культуры. Причины низкого уровня российской деловой культуры.
38. Понятие корпоративной культуры. Элементы корпоративной культуры.
39. Типы многонациональных корпораций.
40. Навыки, необходимые для успешной работы в многонациональном окружении.

41. Этика делового общения. Современные взгляды на место этики в деловом общении. Этика делового общения «сверху-вниз», «снизу-вверх», «по горизонтали».
42. Методы повышения уровня делового общения.
43. Этикет и культура делового общения. Правила вербального этикета. Стереотипы речевого обращения. Правила продуктивного слушания. Умение задавать вопросы. Правила эффективной обратной связи. Рефлексивное и нерефлексивное слушание.
44. Правила подачи и восприятия критики.
45. Элементы дипломатического протокола и деловых отношений. Деловая переписка. Визитные карточки. Предварительные телефонные договоренности. Ведение деловой беседы. Оформление записей деловой беседы.
46. Этические принципы делового поведения.

3.6. Билеты по дисциплине (не применяются)

3.7. Тесты (не применяются)

4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующие этапы формирования компетенций.

- **«зачтено»** выставляется в случаях, когда студент свободно или на хорошем уровне владеет материалом, отвечает на дополнительные вопросы, демонстрирует высокий уровень сформированности необходимых компетенций; студент знает содержание теоретических подходов, теорий, концепций, отражающих предметную область дисциплины; историю ее формирования, основные парадигмы; специфику проявления общетеоретических знаний об исследуемых процессах в современной российской и зарубежной науке; содержание курса в категориях. Студент понимает различные аспекты функционирования современного общества и способен анализировать социальные процессы современности; способен анализировать социально-значимые проблемы предпринимательства.
- **«незачтено»** выставляется в случаях, когда студент не владеет материалом, не раскрывает содержания поставленных вопросов, демонстрирует уровень сформированности необходимых компетенций ниже порогового.