

## Приложение к рабочей программе дисциплины Деловое общение

Направление подготовки – 38.04.01 Экономика  
Направленность (профиль) – Учет, анализ и аудит  
Учебный план 2016 года разработки

### ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

#### 1 Назначение фонда оценочных средств по дисциплине

Фонд оценочных средств (далее – ФОС) – это совокупность контрольных измерительных материалов (оценочных средств), предназначенных для определения качества результатов обучения по Управленческому учету (продвинутый уровень), уровня сформированности компетенций обучающихся в ходе освоения данной дисциплины. ФОС используется при проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся.

Задачи ФОС:

- управление процессом приобретения обучающимися необходимых знаний, умений, навыков и формированием компетенций, определенных в ФГОС ВО, и повышение качества образовательного процесса;
- оценка достижений обучающихся в процессе изучения дисциплины с выделением положительных/отрицательных результатов и определение предупреждающих/корректирующих мероприятий;
- обеспечение соответствия результатов обучения задачам будущей профессиональной деятельности через совершенствование традиционных и внедрение в образовательный процесс университета инновационных методов обучения.

#### 2 Структура ФОС и применяемые методы оценки полученных знаний

##### 2.1 Общие сведения о ФОС

ФОС позволяет оценить усвоение всех указанных в рабочей программе дескрипторов компетенции, установленных ОПОП. В качестве методов оценивания применяются: наблюдение за работой на лекционных и практических занятиях, устный экспресс-опрос в ходе обсуждения теоретических вопросов темы, ее основных понятий и положений, проверка правильности выполнения задач домашнего задания, тестирование.

Структурными элементами ФОС по дисциплине являются: ФОС для проведения текущего контроля, состоящие из устных, письменных заданий, тестов, включающие критерии и шкалу оценивания; ФОС для проведения промежуточной аттестации, состоящие из устных, письменных заданий, и других контрольно-измерительных материалов, описывающих показатели, критерии и шкалу оценивания.

##### Применяемые методы оценки полученных знаний по разделам дисциплины

Раздел	Текущая аттестация (количество заданий, работ)		Промежуточная аттестация
	Устный экспресс-опрос на лекциях по текущей теме (экспресс-тестирование и вопросы)	Рефераты	
Тема 1. Деловое общение как социально-психологическая категория	+	+	Зачет
Тема 2. Психологические основы делового общения	+	+	
Тема 3. Формы делового общения и их характеристики	+	+	

Тема 4. Этика и этикет делового общения	+	+	
Тема 5. Руководство и лидерство. Управление коллективом	+	+	
Тема 6. Типы конфликтов и управление конфликтной ситуацией	+	+	
Тема 7. Имидж делового человека	+	+	
Тема 8. Психологические основы делового общения	+	+	

## 2.2 Оценочные материалы для проведения текущего контроля

### 2.2.1. Устный экспресс-опрос

Устный экспресс-опрос является эффективной формой быстрой проверки и достаточно объективной оценки знаний обучающихся, позволяющей проверить степень усвоения ключевых положений темы и целостность восприятия материала соответствующей темы. Он нацелен на контроль и оценку уровня знаний обучающихся, а также умений и навыков самостоятельной работы с теоретическим материалом курса.

Экспресс-опрос осуществляется в режиме пинг-понга (вопрос-ответ), причем ответ предполагает быструю реакцию на вопрос и лаконичное (краткое и ясное) изложение сути обусловленной проблемы. Эти преимущества экспресс-опроса способствуют формированию навыков быстрой концентрации и реагирования на поставленный вопрос. Кроме того процедура экспресс-опроса позволяет студентам группы повторить учебный материал перед тестированием.

Экспресс опрос не предполагает тотального опроса студентов группы на занятии. Возможен выборочный опрос студентов, позволяющий получить общее представление о степени подготовленности группы для работы на практическом занятии.

### Примерный перечень тем устного экспресс-опроса

#### Тема 1. Деловое общение как социально-психологическая категория

1. Понятие «общение», его структура, виды, функции.
2. Специфика делового общения.
3. Средства делового общения

#### Тема 2. Психологические основы делового общения

1. Коммуникативная ситуация в деловом общении.
2. Этапы делового общения.
3. Коммуникативные стили в деловом общении.

#### Тема 3. Формы делового общения и их характеристики

1. Приоритетные каналы восприятия.
2. Особенности восприятия человека человеком.
3. Механизмы восприятия и понимания.
4. Предвидение поведения партнера.
5. Понятие «коммуникативный барьер».
6. Классификация коммуникативных барьеров

#### Тема 4. Этика и этикет делового общения

1. Деловая беседа как форма делового общения.
2. Ее особенности и функции.
3. Виды деловой беседы.
4. Этапы деловой беседы.
5. Рекомендации ведения эффективной деловой беседы
6. Деловые переговоры как форма общения.
7. Этапы ведения переговоров.
8. Недостатки при ведении переговоров.
9. Деловое совещание.
10. Его виды и особенности.

11. Подготовка к проведению делового совещания.
12. Ведение делового совещания.
13. Этапы принятия решений.
14. Завершение делового совещания и составление его протокола.

#### **Тема 5. Руководство и лидерство. Управление коллективом**

1. Авторитарный стиль управления.
2. Демократический стиль управления.
3. Попустительский стиль управления.
4. Качества и черты личности лидера

#### **Тема 6. Типы конфликтов и управление конфликтной ситуацией**

- 6.1 Понятие конфликта, его сущность.
- 6.2 Поведение в конфликтах.
- 6.3 Стратегия поведения в конфликтной ситуации

#### **Тема 7. Имидж делового человека**

1. Развитие и сущность понятия «имиджа».
2. Имидж делового человека.
3. Внешний облик.
4. Тактика общения.
5. Деловой этикет и протокол.
6. Служебный этический кодекс

#### **Тема 8. Психологические основы делового общения**

1. Психологические основы делового общения.
2. Восприятие в процессе делового общения.
3. Общение как коммуникация.
4. Общение как взаимодействие

#### **Критерии формирования оценок при устном опросе:**

- «отлично» - вопрос раскрыт полностью и подкреплен практическими примерами;
- «хорошо» - вопрос раскрыт на 70-89 %, т.е. студент владеет базовыми понятиями и легко соотносит их с реалиями практики;
- «удовлетворительно» - вопрос раскрыт поверхностно (на 50-69 %), студент затрудняется в практическом иллюстрировании рассматриваемой проблемы;
- «неудовлетворительно» - студент отказался от ответа на вопрос или ответил не правильно и не отреагировал на наводящие вопросы.

#### **2.2.2. Задания для самоподготовки обучающихся**

Комплексные тесты по дисциплине

#### **Тема 1. Деловое общение как социально-психологическая категория**

1. Деловое общение – это сложный многоплановый процесс развития контактов между людьми в...
  - а) служебной сфере
  - б) сфере общения
  - в) процессе взаимодействия
  - г) личном плане
2. Чем отличается эффективное деловое общение от неэффективного?
  - а) эффективное несёт большую смысловую нагрузку
  - б) эффективное отличается чётко поставленной целью
  - в) эффективное достигает поставленную цель
3. Коммуникативная сторона общения отражает стремление партнёров по общению к:

- а) обмену информацией
  - б) расширению темы общения
  - в) усилению информационного воздействия на партнёра
4. Интерактивный аспект общения проявляется в :
- а) необходимости соблюдения партнёрами установленных норм общения
  - б) стремление к превосходству над партнёром по общению
  - в) стремлении установить оптимальные отношения
5. Перцептивная сторона общения выражает потребность субъектов общения в:
- а) установлении дружеских взаимоотношений
  - б) сопереживании, во взаимном понимании
  - в) сохранении высокого статуса в общении
7. Какие из приведённых ниже рекомендаций противоречат эффективному деловому общению?
- а) в процессе приёма информации не перебивайте говорящего, не давайте советы, не критикуйте
  - б) добивайтесь, чтобы вас услышали и поняли

## Тема 2. Психологические основы делового общения

8. Специфической особенностью делового общения является...
- а) неограниченность во времени
  - б) регламентированность
  - в) отсутствие норм и правил
  - г) разговор по душам
9. Деловой этикет включает в себя группы правил
- а) нормы, взаимодействие равных по статусу
  - б) наставления, определенный контакт руководителя и подчиненного
  - в) требования руководителя к высшему управленческому звену
  - г) приказы подчиненного для руководителя
10. Установка контакта (знакомства) в Деловом общении предполагает
- а) соблюдение нейтралитета
  - б) нарушение правил этикета
  - в) понимание другого человека
  - г) представление себя другому человеку
11. Служебные контакты должны строиться на...
- а) партнерских началах
  - б) взаимном интересе
  - в) личной выгоде
  - г) корыстном интересе
12. По способу обмена информацией различают Деловое общение:
- а) печатное
  - б) устное деловое общение
  - в) письменное
  - г) приказное
13. Устные виды Делового общения разделяются на...
- а) монологические
  - б) групповые
  - в) письменные
  - г) печатные
14. Письменные виды Делового общения – это...
- а) отчет, справка
  - б) докладная, акт
  - в) объяснительные записки
  - г) многочисленные служебные документы
15. Переговоры - обсуждение с целью...
- а) приятного времяпрепровождения
  - б) заключение соглашения по какому-либо вопросу

- в) выяснение отношений
- г) навязывания своих условий сделки

### **Тема 3. Формы делового общения и их характеристики**

16. Залог успеха деловой беседы проявляется через ее участников в...
- а) компетентности
  - б) тактичности и доброжелательности
  - в) грубости и резкости
  - г) конфликтности, возбудимости
17. Важным элементом Деловой беседы является умение...
- а) говорить
  - б) молчать
  - в) слушать
  - г) критиковать
18. Для уяснения проблемы при Деловом общении целесообразно задавать вопрос открытого типа, на который требуется ответ...
- а) развернутый
  - б) однозначный
  - в) двусмысленный
  - г) неопределенный
19. Наиболее распространенной формой делового общения является...
- а) монолог
  - б) общение группой
  - в) диалоговое общение
  - г) молчание
20. Наиболее распространенной формой группового обсуждения Деловых (служебных) вопросов являются...
- а) пикники
  - б) совещания и собрания
  - в) тренинги
  - г) деловые игры
21. Главное требование культуры общения по телефону – это...
- а) краткость (лаконичность) изложения
  - б) длительность общения
  - в) четкость изложения
  - г) жесткость в разговоре

### **Тема 4. Этика и этикет делового общения**

22. Деловые беседы и переговоры осуществляются в форме...
- а) невербальной
  - б) вербальной
  - в) рефлексивной
  - г) нерефлексивной
23. Деловые беседы часто проходят...
- а) на улице
  - б) в формальной обстановке
  - в) в общественном транспорте
  - г) в неформальной обстановке
24. Деловая беседа может...
- а) предварять переговоры
  - б) вредить переговорам
  - в) быть их составной частью
  - г) способствовать конфликтной ситуации

25. Первым этапом переговорного процесса может быть...

- а) ультиматум
- б) ознакомительная встреча (деловая беседа)
- в) обсуждение претензий
- г) встреча экспертов

26. Общаясь через переводчика, необходимо соблюдать следующие правила...

- а) сопровождать речь поговорками
- б) говорить медленно, четко формулируя мысли
- в) говорить большой объем материала
- г) учитывать реакцию партнеров

27. Овладение навыками делового общения является необходимым для будущих деловых людей

- а) менеджеров
- б) воспитателей детского сада
- в) обходчиков путей
- г) экономистов

28. Общение всегда есть диалог

- а) одного человека с другим
- б) наедине с собой
- в) человека с машиной
- г) технических устройств

## Тема 5. Руководство и лидерство. Управление коллективом

23. Профессиональное общение руководителя зависит от...

- а) характера взаимосвязей и взаимоотношений с подчиненными
- б) установок и ценностей руководителя
- в) характера взаимосвязей и взаимоотношений с коллегами
- г) все ответы верны

24. Основными объектами управляющих воздействий руководителя являются...

- а) вышестоящее руководство
- б) работники
- в) партнеры
- г) организация в целом

25. Основная задача руководителя в процессе управления людьми состоит во взаимодействии с...

- а) персоналом
- б) высшим руководством
- в) подрядчиками
- г) клиентами

26. Смысловой тезис делового общения «отделите людей от проблемы» это:

- а) не придавать значения в деловом общении симпатиям и антипатиям
- б) сосредоточить внимание на обсуждаемом вопросе, а не на личности партнёра
- в) разрешение проблем делового общения без учёта особенностей личности партнёра

27. Стилль делового общения это:

- а) манера поведения в деловом общении
- б) нормы общения в конкретной ситуации
- в) индивидуально-типологические особенности взаимодействия партнёров

28. Идентификация – это:

- а) сочувствие или сопереживание другому
- б) способ познания другого человека
- в) процесс установления контактов по алгоритму

29. Стереотипизация – это

- а) познание по принципу «подобное к подобному»
- б) процесс упорядочивания получаемой информации
- в) процесс оценки уровня делового общения

## Тема 6. Типы конфликтов и управление конфликтной ситуацией

30. Рефлексия – это:

- а) возбуждение в партнере эмоциональных переживаний
- б) способность сосредоточиться на самом себе
- в) реакция человека на особенности делового общения

31. Управленческая деятельность часто протекает на фоне действия ситуаций...

- а) противоположных
- б) конфликтных
- в) любовных
- г) нестандартных

32. Ошибка людей в конфликтных ситуациях состоит в том, что они часто неправильно воспринимают намерения, позиции, действия...

- а) собственные
- б) оппонентов
- в) тех, кто их поддерживает
- г) тех, кто поддерживает оппонентов

33. Лидерство связано с управлением по следующим направлениям:

- а) организация и коррекция деятельности работников
- б) мотивирование деятельности подчиненных
- в) обеспечение представительства группы
- г) все ответы верны

34. Выход из конфликта предполагает –

- а) эскалацию конфликта
- б) игнорирование ситуации
- в) определение причины конфликта
- г) поиск путей решения конфликта

35. Деловые беседы в области управленческой деятельности представляют собой целенаправленную коммуникацию...

- а) с заранее планируемым эффектом и результатом
- б) происходящую случайно
- в) с непланируемым заранее эффектом и результатом
- г) носящую информативный характер

36. Деловая беседа...

- а) характеризуется частым переходом от одной темы к другой
- б) направлена на достижение определенных производственных задач и проблем
- в) позволяет выбрать соответствующие решения и реализовать их
- г) отличается разнообразием обсуждаемых тем

## Тема 7. Имидж делового человека

37. Преимущества Деловой беседы как формы взаимной коммуникации обусловлены прежде всего...

- а) повышением компетентности руководителя за счет предложений и мнений партнера
- б) невозможностью дифференцированного подхода к учету всех факторов проблемы
- в) ощущением собственной слабости в решении проблем
- г) непониманием всех участников процесса

38. Для достижения оптимального эффекта в процессе Делового общения руководитель должен настраивать своего партнера на местное решение проблемы, учитывая, прежде всего его...

- а) авантюризм
- б) профессиональный уровень
- в) малоопытность
- г) полномочия и сферу ответственности

39. Проводя кадровую беседу, руководитель должен учитывать типичные черты характера своего собеседника, которые по-разному проявляются в отношении к:

- а) своему коллективу

б) делу

в) политике

г) искусству

40. При приёме на работу в кадровой беседе оценивают претендента по:

а) умению спорить

б) способности к общению

в) внешнему виду

г) невнимательности к говорящему

41. При подготовке к собеседованию важно соблюдать правила Делового этикета:

а) собеседование должно начаться в назначенное время

б) проводящий беседу должен встать, поприветствовать гостя

в) приглашенный должен опоздать на встречу

г) секретарь не должен быть в курсе дела

42. Основные моменты собеседования при приёме на работу для руководителя таковы:

а) заранее знакомится с заявленной анкетой

б) использует подготовленную план-схему

в) сомнения во время собеседования разрешает в ходе беседы

г) все ответы верны

43. Деловая беседа при увольнении сотрудника отличается от собеседования при приёме на работу, прежде всего по:

а) времени

б) комфортности

в) цели

г) методу

#### **Тема 8. Психологические основы делового общения**

44. Проблемная или дисциплинарная беседа предназначена, прежде всего, для того, чтобы...

а) выяснить детали проблемной ситуации

б) получить информацию для решения проблемы

в) использовать власть для наказания виновных

г) наложить штрафные санкции

45. В зависимости от отношений между собеседниками и ситуации, телефонные разговоры делятся на:

а) ошибочные и безошибочные

б) деловые и дружеские

в) официальные и неофициальные

г) важные и неважные

46. Психическое состояние, выражающее недифференцированную, неосознанную или недостаточно осознанную потребность субъекта в человеческом объекте называют.

а) Влечением

б) Дружбой

в) Приятельскими отношениями

г) Любовью

47. Вставьте пропущенные слова в следующие определения: «Сторона, которая первой начала конфликтные действия называется...»

а) инициатором

б) организатором

в) медиатором

48. Выберите правильный ответ из предложенных вариантов: «В реальном конфликте каждая из сторон стремится изменить ранг противника, а именно его...»

а) уравновесить;

б) понизить;

в) повысить;

г) деформировать.

49. Выберите правильный ответ из предложенных вариантов: «Одновременно конструктивное и деструктивное влияние на основных участников конфликта говорит об...»

- а) двойственном характере функций конфликта;
- б) биполярности конфликта;
- в) отсутствии четких критериев оценки конфликта;

50. Вставьте пропущенные слова в следующие определения: «Объектом конфликта может быть материальная, ..... или идеальная ценность, к обладанию которой стремятся оба оппонента».

- а) асоциальная
- б) социальная
- в) просоциальная

#### **Критерии формирования оценок по тестовым заданиям:**

«отлично» – получают студенты с правильным количеством ответов на тестовые вопросы – 100 – 90 % от общего объема заданных тестов;

«хорошо» – получают студенты с правильным количеством ответов на тестовые вопросы – 89 – 70 % от общего объема заданных тестов;

«удовлетворительно» – получают студенты с правильным количеством ответов на тестовые вопросы – 69 -61 % от общего объема заданных тестов;

«неудовлетворительно» – получают студенты с правильным количеством ответов на тестовые вопросы – менее 60 % от общего объема заданных тестов.

#### **Рефераты**

Рефераты, как инструмент самоподготовки, способствуют наработке навыков использования отечественных и зарубежных источников информации, сбора необходимых данных и их анализа, подготовки информационных обзоров.

#### **Тема 1. Деловое общение как социально-психологическая категория**

- 1 Понятие «общение», его структура, виды, функции.
- 2 Специфика делового общения.
- 3 Средства делового общения

#### **Тема 2. Психологические основы делового общения**

- 4 Коммуникативная ситуация в деловом общении.
- 5 Этапы делового общения.
- 6 Коммуникативные стили в деловом общении.

#### **Тема 3. Формы делового общения и их характеристики**

- 7 Приоритетные каналы восприятия.
- 8 Особенности восприятия человека человеком.
- 9 Механизмы восприятия и понимания.
- 10 Предвидение поведения партнера.
- 11 Понятие «коммуникативный барьер».
- 12 Классификация коммуникативных барьеров

#### **Тема 4. Этика и этикет делового общения**

- 13 Деловая беседа как форма делового общения.
- 14 Ее особенности и функции.
- 15 Виды деловой беседы.
- 16 Этапы деловой беседы.
- 17 Рекомендации ведения эффективной деловой беседы
- 18 Деловые переговоры как форма общения.
- 19 Этапы ведения переговоров.
- 20 Недостатки при ведении переговоров.
- 21 Деловое совещание.

- 22 Его виды и особенности.
- 23 Подготовка к проведению делового совещания.
- 24 Ведение делового совещания.
- 25 Этапы принятия решений.
- 26 Завершение делового совещания и составление его протокола.

#### **Тема 5. Руководство и лидерство. Управление коллективом**

- 27 Авторитарный стиль управления.
- 28 Демократический стиль управления.
- 29 Попустительский стиль управления.
- 30 Качества и черты личности лидера

#### **Тема 6. Типы конфликтов и управление конфликтной ситуацией**

- 31 Понятие конфликта, его сущность.
- 32 Поведение в конфликтах.
- 33 Стратегия поведения в конфликтной ситуации

#### **Тема 7. Имидж делового человека**

- 34 Развитие и сущность понятия «имиджа».
- 35 Имидж делового человека.
- 36 Внешний облик.
- 37 Тактика общения.
- 38 Деловой этикет и протокол.
- 39 Служебный этический кодекс

#### **Тема 8. Психологические основы делового общения**

- 40 Психологические основы делового общения.
- 41 Восприятие в процессе делового общения.
- 42 Общение как коммуникация.
- 43 Общение как взаимодействие

#### **Критерии оценивания рефератов:**

- «зачтено» - реферат выполнен самостоятельно, соответствует содержанию темы, информативен, обоснован выбор литературных источников, материал изложен логично, аргументированно, объективно, оформление реферата соответствует Положению о порядке оформления студенческих работ;

- «незачтено» - реферат не соответствует теме, большая часть материала заимствована из сети Интернет, нет ссылок на литературные источники, оформление реферата не соответствует Положению о порядке оформления студенческих работ.

### **2.3 Оценочные материалы для проведения промежуточной аттестации**

Промежуточный контроль по дисциплине осуществляется в форме зачета. Ответ студента на зачете оценивается по системе: «зачет», «незачтено».

#### **Перечень вопросов, выносимых на семестровый контроль**

1. Инструментальные, психологические, социально-психологические, социальные функции общения.
2. Формальное (ролевое, деловое, функциональное) и неформальное общение.
3. Особенности делового общения.
4. Виды деловых переговоров.
5. Личностные позиции в общении. Виды трансакций.
6. Факторы, влияющие на ориентацию в ситуации общения.
7. Виды деловых переговоров.
8. Публичное выступление как форма делового общения.

9. Основные принципы делового общения.
10. Специфические особенности делового общения.
11. Формы делового общения.
12. Влияние личностных качеств на процесс делового общения.
13. Национальные особенности делового общения.
14. Пути установления контактов с партнёрами по общению.
15. Обратная связь в процессе общения.
16. Навыки правильной оценки партнёра по общению.
17. Поведение, затрудняющее общение с другими людьми. Умение слушать собеседника.
18. Виды деловых бесед.
19. Структура деловой беседы.
20. Деловые переговоры. Деловые совещания.
21. Типы совместных решений участников переговоров.
22. Презентации. Деловые дискуссии.
23. Причины возникновения конфликтов в процессе общения.
24. Межличностные, личностно-групповые и межгрупповые конфликты.
25. Основные стадии конфликта возникновение конфликтной ситуации, осознание конфликта, проявление конфликтного поведения, углубление конфликта и его разрешение.
26. Прямые и косвенные методы разрешения конфликта.
27. Взаимодействие людей в процессе общения.
28. Типы поведения по отношению к партнёрам по взаимодействию: сотрудничество, противоборство, контрастное взаимодействие.
29. Формы и типы речевой коммуникации.
30. Факторы, влияющие на успешность речевого общения

### **Критерии оценивания**

Ответ студента на зачете оценивается по системе: «зачет», «незачет».

Оценка «зачет» выставляется студенту, который:

- глубоко и прочно усвоил материал, предусмотренный рабочей программой дисциплины;
  - грамотно, логически последовательно и строго излагает ответы на вопросы, а также на вопросы, поставленные в случае необходимости преподавателям дополнительно;
  - показывает знакомство с рекомендованной научной литературой (монографиями, сборниками трудов, научными изданиями и т. п.);
  - умеет правильно оценивать роль изучаемой дисциплины в подготовке современного бухгалтера;
  - знает основные научные достижения в области изучаемой дисциплины;
  - понимает принципы применения изучаемого материала.
- Оценка «не зачтено» выставляется студенту, который:
- не знает узловых вопросов программного материала и допускает грубые ошибки при его изложении;
  - не понимает принципа применения изучаемого материала на практике;
  - не имеет никакого представления о дополнительной литературе.