

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Дымова Светлана Сергеевна  
Должность: Директор  
Дата подписания: 25.02.2025 16:11:35  
Уникальный программный ключ:  
76dbca65a427cca8906028245af279c57b2518e5

АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ  
ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ  
«КОЛЛЕДЖ БИЗНЕСА И ДИЗАЙНА»

## **КОМПЛЕКТ ОЦЕНОЧНЫХ МАТЕРИАЛОВ ПО ДИСЦИПЛИНЕ**

### **СОО.02.ДВ.01.02 ОСНОВЫ КОММУНИКАЦИЙ**

для специальности среднего профессионального образования

**42.02.01 РЕКЛАМА** квалификация –

специалист по рекламе

основной профессиональной образовательной программы СПО

профиль профессионального образования: социально-экономический уровень

изучения предмета: базовый

**Москва, 2025**

Комплект оценочных материалов дисциплины СОО.02.ДВ.01.02 Основы коммуникаций разработан на основании федерального государственного образовательного стандарта среднего общего образования, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 17.05.2012 года №413 (в редакции от 12.08.2022 г.), федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 42.02.01 Реклама, утверждённого приказом Министерства просвещения Российской Федерации от 21.07.2023 года №552, учебного плана по специальности 42.02.01 Реклама, рабочей программы дисциплины по выбору общеобразовательного блока Основы коммуникаций.

Организация-разработчик: Автономная некоммерческая профессиональная образовательная организация «Колледж бизнеса и дизайна»

**1.1 Планируемые результаты освоения общеобразовательной дисциплины в соответствии с ФГОС СПО и на основе ФГОС СОО**

Код и наименование формируемых компетенций	Планируемые результаты освоения дисциплины	
	Общие	Дисциплинарные (предметные)
ОК 01 ОК 05 ПК 1.4	<p>В части трудового воспитания:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- готовность к труду, осознание ценности мастерства, трудолюбие;</li> <li>- готовность к активной деятельности технологической и социальной направленности, способность инициировать, планировать и самостоятельно выполнять такую деятельность;</li> <li>- интерес к различным сферам профессиональной деятельности,</li> </ul> <p>Овладение универсальными учебными познавательными действиями:</p> <p>а) базовые логические действия:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- самостоятельно формулировать и актуализировать проблему, рассматривать ее всесторонне;</li> <li>- устанавливать существенный признак или основания для сравнения, классификации и обобщения;</li> <li>- определять цели деятельности, задавать параметры и критерии их достижения;</li> <li>- выявлять закономерности и противоречия в рассматриваемых явлениях;</li> <li>- вносить коррективы в деятельность, оценивать соответствие результатов целям, оценивать риски последствий деятельности;</li> <li>- развивать креативное мышление при решении жизненных проблем</li> </ul> <p>б) базовые исследовательские действия:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- владеть навыками учебно-исследовательской и проектной</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- осознавать причастность к отечественным традициям и исторической преемственности поколений; включение в культурно-языковое пространство русской и мировой культуры; сформированность ценностного отношения к литературе как неотъемлемой части культуры;</li> <li>- осознавать взаимосвязь между языковым, литературным, интеллектуальным, духовно-нравственным развитием личности;</li> <li>- знать содержание, понимание ключевых проблем и осознание историко-культурного и нравственно-ценностного взаимовлияния произведений русской, зарубежной классической и современной литературы, в том числе литературы народов России;</li> <li>- сформировать умения определять и учитывать историко-культурный контекст и контекст творчества писателя в процессе анализа художественных произведений, выявлять их связь с современностью;</li> <li>- уметь сопоставлять произведения русской и зарубежной литературы и сравнивать их с художественными интерпретациями в других видах искусств (графика, живопись, театр, кино, музыка и другие);</li> <li>- сформировать представления о функциях русского языка в</li> </ul>

	<p>деятельности, навыками разрешения проблем;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- выявлять причинно-следственные связи и актуализировать задачу, выдвигать гипотезу ее решения, находить аргументы для доказательства своих утверждений, задавать параметры и критерии решения;</li> <li>- анализировать полученные в ходе решения задачи результаты, критически оценивать их достоверность, прогнозировать изменение в новых условиях;</li> <li>- уметь переносить знания в познавательную и практическую области жизнедеятельности;</li> <li>- уметь интегрировать знания из разных предметных областей;</li> <li>- выдвигать новые идеи, предлагать оригинальные подходы и решения;</li> <li>- способность их использования в познавательной и социальной практике</li> </ul> <p><b>В области эстетического воспитания:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- эстетическое отношение к миру, включая эстетику быта, научного и технического творчества, спорта, труда и общественных отношений;</li> <li>- способность воспринимать различные виды искусства, традиции и творчество своего и других народов, ощущать эмоциональное воздействие искусства;</li> <li>- убежденность в значимости для личности и общества отечественного и мирового искусства, этнических культурных традиций и народного творчества;</li> <li>- готовность к самовыражению в разных видах искусства, стремление проявлять качества творческой личности;</li> </ul>	<p>современном мире (государственный язык Российской Федерации, язык межнационального общения, один из мировых языков); о русском языке как духовно-нравственной и культурной ценности многонационального народа России; о взаимосвязи языка и культуры, языка и истории, языка и личности; об отражении в русском языке традиционных российских духовно-нравственных ценностей; сформировать ценностное отношение к русскому языку;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- сформировать знаний о признаках текста, его структуре, видах информации в тексте; уметь понимать, анализировать и комментировать основную и дополнительную, явную и скрытую (подтекстовую) информацию текстов, воспринимаемых зрительно и (или) на слух; выявлять логико-смысловые отношения между предложениями в тексте; создавать тексты разных функционально-смысловых типов; тексты научного, публицистического, официально-делового стилей разных жанров (объем сочинения не менее 150 слов</li> <li>– сформировать первичные представления о ключевых аспектах рекламных коммуникаций;</li> <li>– сформировать понимание основ и специфики рекламных коммуникаций;</li> <li>– познакомиться с фундаментальными принципами и концепциями рекламных коммуникаций, включая историю, развитие и современное состояние отрасли;</li> </ul>
--	---	--

	<p><b>Овладение универсальными коммуникативными действиями:</b></p> <p><b>а) общение:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- осуществлять коммуникации во всех сферах жизни;</li> <li>- распознавать невербальные средства общения, понимать значение социальных знаков, распознавать предпосылки конфликтных ситуаций и смягчать конфликты;</li> <li>- развернуто и логично излагать свою точку зрения с использованием языковых средств</li> </ul> <p>В части трудового воспитания:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- готовность к труду, осознание ценности мастерства, трудолюбие;</li> <li>- готовность к активной деятельности технологической и социальной направленности, способность инициировать, планировать и самостоятельно выполнять такую деятельность;</li> <li>- интерес к сфере профессиональной деятельности.</li> </ul> <p>Овладение универсальными учебными познавательными действиями:</p> <p><b>а) базовые логические действия:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- самостоятельно формулировать и актуализировать проблему, рассматривать ее всесторонне;</li> <li>- устанавливать существенный признак или основания для сравнения, классификации и обобщения;</li> <li>- определять цели деятельности, задавать параметры и критерии их достижения;</li> <li>- вносить коррективы в деятельность, оценивать соответствие результатов целям, оценивать риски последствий деятельности;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- развить первоначальные навыки, необходимые для работы в рекламной индустрии;</li> <li>- стимулировать творческое мышление и инновационный подход при создании рекламных материалов;</li> <li>- познакомить с возможностями использования современных рекламных инструментов и технологий;</li> <li>- сформировать представления о различных аспектах рекламных коммуникаций.</li> </ul>
--	--	--

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- развивать креативное мышление при решении жизненных проблем</li> <li>б) базовые исследовательские действия: <ul style="list-style-type: none"> <li>- владеть навыками учебно-исследовательской и проектной деятельности, навыками разрешения проблем;</li> <li>- выявлять причинно-следственные связи и актуализировать задачу;</li> <li>- анализировать полученные в ходе решения задачи результаты, критически оценивать их достоверность, прогнозировать изменение в новых условиях;</li> <li>- уметь переносить знания в познавательную и практическую области жизнедеятельности;</li> <li>- уметь интегрировать знания из разных предметных областей;</li> <li>- выдвигать новые идеи, предлагать оригинальные подходы и решения;</li> </ul> </li> <li>Овладение универсальными коммуникативными действиями: <ul style="list-style-type: none"> <li>а) общение: <ul style="list-style-type: none"> <li>- осуществлять коммуникации во всех сферах жизни, в том числе профессиональной;</li> <li>- распознавать невербальные средства общения, понимать значение социальных знаков, распознавать предпосылки конфликтных ситуаций и смягчать конфликты;</li> <li>- развернуто и логично излагать свою точку зрения с использованием языковых средств</li> </ul> </li> </ul> </li> </ul>	
--	--	--

## 1.2 Оценочные материалы для проведения текущей аттестации обучающихся по дисциплине

**Коды контролируемых компетенций:** ОК 01, ОК 05, ПК 1.4

**Дискуссионные темы для круглого стола (дискуссии, полемики, диспута, дебатов):**

Перечень примерных дискуссионных тем:

- РОЛЬ РЕЧЕВЫХ КОММУНИКАЦИЙ У СПЕЦИАЛИСТОВ ПО РЕКЛАМЕ

- «ДРЕСС-КОД» КАК ВАЖНЕЙШИЙ КОМПОНЕНТ ИМИДЖА

Шкала и критерии оценивания (по четырехбалльной системе)

Оценка	Критерии оценки
«Отлично»	Студент полно излагает материал, дает правильное определение основных понятий, демонстрирует понимание материала, может обосновать свои суждения, применить знания на практике, привести необходимые примеры не только из учебника, но и самостоятельно составленные, а также излагает материал последовательно и правильно с точки зрения норм литературного языка.
«Хорошо»	Студент дает ответ, удовлетворяющий тем же требованиям, что и для отметки «5», но допускает 1–2 ошибки, которые сам же исправляет, и 1–2 недочета в последовательности и языковом оформлении излагаемого.
«Удовлетворительно»	Студент обнаруживает знание и понимание основных положений данной темы, но: 1) излагает материал неполно и допускает неточности в определении понятий или формулировке правил; 2) не умеет достаточно глубоко и доказательно обосновать свои суждения и привести свои примеры; 3) излагает материал непоследовательно и допускает ошибки в языковом оформлении излагаемого.
«Неудовлетворительно»	студент обнаруживает незнание большей части соответствующего вопроса, допускает ошибки в формулировке определений и правил, искажающие их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал. Оценка «2» отмечает такие недостатки в подготовке, которые являются серьезным препятствием к успешному овладению последующим материалом.

### Тестовые задания

**Задание 1. Инструкция:** выберите свой вариант ответа, при ответе укажите цифру и соответствующую ей букву (буквы). На некоторые вопросы возможен более чем один ответ.

**Ситуация.** Вы собираетесь поехать за границу в деловую поездку? Проверьте свои знания делового этикета и коммуникации.

1. В ходе деловых встреч можно обращаться по имени в следующих странах:

- а) в Великобритании, так как все весьма общительны;
- б) в Австралии, так как отсутствие формальностей является правилом в этой стране;
- в) в Китае, так как имя это и фамилия;
- г) в Японии, так как фамилии легко исказить при их произношении.

2. В Китае предлагайте дорогие подарки хозяевам встречи в следующих случаях:

- а) каждый раз, когда они просят об этом;
- б) когда вы нуждаетесь в помощи, чтобы уехать из страны;
- в) никогда. Если они не могут ответить взаимностью, то они почувствуют себя униженными.

3. В каких странах визитная карточка вызывает уважение?

- а) в Японии. Наличие визитной карточки у служащего зависит от его работодателя;
- б) на Тайване. Она характеризует ранг и статус лица;
- в) во Франции (особенно карточки, характеризующие опыт работы).

4. При ведении дел в Японии необходимо соблюдать следующие правила:

- а) не прикасаться к кому-либо;
- б) не оставлять палочки для еды в рисе;
- в) не приглашать людей в более дорогие рестораны, чем те, куда пригласили вас;
- г) не делать ничего из перечисленного ранее.

5. Обильные завтраки неуместны везде, за исключением следующих стран:

- а) в Италии. Местные жители любят приводить всю семью;
- б) в Мексике. Здесь жители не склонны начинать работу раньше 10 часов утра;
- в) в США. Американцы изобрели эти завтраки;
- г) во Франции. Здесь люди больше всего любят порассуждать утром.

6. В ряде стран цвету придают смысл. Что верно?

- а) у корейцев написать имя человека красным означает его смерть;
- б) в Китае и Японии подарки, завернутые в белое или черное, следует преподносить только

на похоронах;

- в) костюмы пурпурного цвета в Великобритании означают отсутствие вкуса.

7. Что из приведенного далее считается непристойным жестом?

- а) знак «о'кей» в Бразилии;
- б) сильное похлопывание по плечу в Швейцарии;
- в) делать что-либо левой рукой в Саудовской Аравии;
- г) большой палец между вторым и третьим пальцами в Японии.

**Задание 2.** Дайте определения, закончите формулировки.

- а) Мораль – это...
- б) Этикет – это...
- в) Репутация – это...
- г) Этика делового общения – это...
- д) Координация и гармонизация интересов лежит в основе ...
- е) Золотое правило этики общения - ...

**Задание 3.** Объясните изречения Конфуция:

- «Слушаю слова людей, но смотрю на их действия»;
- «Держать два конца, но использовать середину».

#### Шкала и критерии оценивания тестовых заданий (по четырехбалльной системе)

Оценка	Критерии оценки, %
«Отлично»	91-100
«Хорошо»	81-90
«Удовлетворительно»	51-70
«Неудовлетворительно»	0-50

#### Ситуационные (практикоориентированные) задачи и задания

**Задание 1.** Используя структуру коммуникативного процесса, в предложенной ситуации выделите его элементы.

Элементы коммуникативного процесса:

- Отправитель (коммуникатор) – лицо, генерирующее идею или собирающее информацию и передающее ее;
  - Сообщение – непосредственно информация;
  - Канал – средство передачи информации (устная передача, совещание, телефонные переговоры, письменная передача, электронная почта);
  - Получатель (адресат) – лицо, которому предназначена информация и которое интерпретирует ее.

Ситуация. Генеральный директор фирмы решил обсудить с менеджерами вопрос о состоянии и улучшении качества обслуживания населения на совещании.

**Задание 2.** Проанализируйте следующую ситуацию из практики деятельности компании и определите, о каких видах деловых коммуникаций идет речь.

Ситуация. В компании АТ&Т разработана программа по управлению производительностью. Важной частью этой программы выступает разработка и распространение внутри компании специальных вопросников.



В анкетах, которые раздаются всем сотрудникам одного подразделения, затрагиваются такие вопросы, как:

1. Уважение к работнику.
2. Стремление оказать активную помощь клиенту.
3. Работа в команде.
4. Инновации и высокие этические нормы.

Результаты этого опроса, получаемые руководителем, являются проявлением обратной связи от его подразделения. Руководитель анализирует эти результаты, затем конфиденциально обсуждает их с фасилитатором (человек, обеспечивающий успешную групповую коммуникацию), после чего они выносятся на обсуждение общего собрания коллектива подразделения.

**Задание 3.** С какими функциями коммуникации связаны следующие жизненные ситуации.

1. Человек испытывает чувство одиночества.
2. Человек обращается в справочное бюро для того, чтобы узнать время отправления поезда.
3. После общения с товарищем, молодой человек почувствовал, что у него изменилось настроение.
4. Преподаватель дал задание, и студенты стали его выполнять.
5. После нескольких деловых встреч между молодыми сотрудниками отдела возникло взаимное чувство уважения и симпатии.

**Задание 4.** Ответьте на следующие вопросы:

- Насколько эффективным средством общения являются жесты?
- В чем проявляются их недостатки и ограниченность?
- Какого рода просьбы или требования легче всего передать жестами? Какие труднее?
- Могут ли жесты передавать эмоции?

**Задание 5.** Используя свои знания о невербальной коммуникации, по приведенным отрывкам попробуйте догадаться о том, что в действительности происходит с персонажами.

А) Однако, бойкость не удавалась ей, и чаще всего, особенно при новых людях, взгляд Марии Ивановны пропадал в пространстве, хотя болтала она в то время без умолку (И. А. Бунин).

Б) Лицо Александра Ивановича сохраняло нейтральность, но руки его шарили по столу, как у слепого (И. Ильф, Е. Петров).

В) Как только присяжные уселись, председатель сказал им речь об их правах и ответственности. Говоря свою речь, председатель постоянно переменял позу: то облокачивался на левую, то на правую руку, то на спинку, то на ручки кресел, то уравнивал края бумаг, то гладил разрезной нож, то ошупывал карандаш (Л.Н. Толстой).

Г) Польшаев удивленно быстро моргал глазами и так энергично потирал руки, будто бы хотел трением добыть огонь по способу, принятому среди дикарей Океании (И. Ильф, Е. Петров).

**Задание 6.** Проанализируйте по приведенным примерам влияние на слушателя одновременно слов и жестов. Какие выводы можно сделать в описанных ситуациях? Как вы считаете, на какую информацию надо полагаться в случае явного расхождения вербальной и невербальной информации?

А) З.Фрейд, беседуя с пациенткой о том, как она счастлива в браке, заметил, что она бессознательно снимала с пальца и надевала обручальное кольцо.

Б) Политический деятель выступает с предвыборной программой. Потрясая указательным пальцем над головами слушателей, он говорит: «Я искренне стремлюсь к диалогу, стараюсь учитывать мнение всех слоев общества...». Делая плавные, округлые жесты обеими руками, он заверяет всех, что у него есть четкая, обдуманная программа.

**Задание 7.** Ответьте на вопросы.

1. Можно ли воздействовать без слов?
2. Как может наш «безмолвный язык» регулировать наши отношения с окружающими?

**Задание 8.** Произведите жест, который бы соответствовал содержанию предложений, и найдите его характеристику в списке описаний жестов:

- Вареники лепят вот так
- Ну, это что-то такое огромное, необъятное
- Замкнутый круг какой-то
- Машинка шьет зигзагом
- Есть у вас дырокол?

- Полюбуйтесь-ка на него

Описание жестов: жест вытянутой ладони; указательным пальцем правой руки описывает круг; разводящие движения обеими руками в воздухе; жест сжатого кулака; жест в воздухе указательным пальцем налево-направо, снизу вверх или сверху вниз; движение сжатой в кулак правой руки с нажимом; защищающие движения пальцами.

**Задание 9.** Попробуйте классифицировать приведенные ниже перечни неязыковых сигналов по пяти категориям – поза, мимика, жестикуляция, дистанцирование, интонация.

Все сигналы «вложены» в предложения, которые дают некоторое представление об общей ситуации или позволяют догадаться о ней.

Например, «Вы мечтательно рассмеялись». Ответ: мимика.

1. Он воскликнул: «Хотел бы я хоть раз убедиться, что ты выполнишь порученное тебе дело!»
2. Она отступила на шаг назад: «Что ты себе вообразил?»
3. Он стоял, прислонившись к буфету, скрестив ноги.
4. В то время как Н. уверял, что ищет контактов с молодым поколением, он неоднократно выставлял руки вперед, словно защищаясь, будто хотел отодвинуться от слушателей.
5. Вы ждете, переминаясь с ноги на ногу, пока секретарь заполняет бланк.
6. Она безмолвно на него взглянула, но крылья ее носа дрожали от едва сдерживаемого возбуждения.

**Задание 10.** Проанализируйте предложенные ситуации, указав какие барьеры, используются для описания реакций:

А) – Генацвали, где ты хранишь свои деньги?

- В банке.

- В каком банке?

- В трехлитровом...

Б) «Студенту нельзя жениться: если будет заниматься женой, появятся хвосты, если учебой – рога. А если займется и тем и другим – отбросит копыта».

**Задание 11.** Объясните смысл притчи «Любопытные и слон».

Слона выставили на обозрения ночью и в темном помещении. Любопытные толпами устремились туда. Так как было темно, люди не могли ничего увидеть, тогда они стали его ощущать, чтобы представить себе, как он выглядит. Слон был огромен, а поэтому каждый из посетителей мог ощупать только часть животного и таким образом составить себе представление о нем. Один из посетителей ухватил слона за ногу и стал объяснять всем, что слон похож на огромную колонну; другой потрогал бивни и сказал, что слон – это острый предмет; третий, взяв животное за ухо, решил, что он напоминает веер; четвертый, гладивший слона по спине, утверждал, что слон такой же прямой и плоский, как лежанка.

**Задание 12. Анализ ситуаций:**

**СИТУАЦИЯ 1.** По роду деятельности Вам часто приходится беседовать по телефону. На это уходит очень много служебного времени.

Вы решили передать функцию ответов на деловые звонки своему помощнику. При этом существует опасность того, что помощник недостаточно опытен в том, чтобы различить важную и второстепенную информацию.

Вопросы:

1. Как Вы поступите?

2. Какую информацию считать важной, а какую второстепенной?

**СИТУАЦИЯ 2.** Вы часто замечаете, что, хотя Вы всегда настроены слушать собеседника внимательно, иногда смысл того, что хочет сказать Ваш партнер, ускользает от Вас, и Вы понимаете его слова совсем в другом контексте. Из-за этого в последнее время Вы допустили некоторые ошибки в работе.

Вопросы:

1. В чем может заключаться причина непонимания?

2. Что Вам нужно предпринять для избежания ошибок?

**СИТУАЦИЯ 3.** Вы в течение рабочей недели неоднократно пытались дозвониться до директора одной фирмы, но его не было на месте, а его секретарь, очевидно, неаккуратно информировала его о поступающих звонках.

Вопросы:

1. Как Вы постройте беседу с ней в следующий раз?

2. Что Вы предпримете, чтобы связаться с Вашим партнером?

**СИТУАЦИЯ 4.** Вы должны выступить с докладом о проделанной работе перед коллегами на предприятии. Вы знаете, что выступаете в числе последних и что многие из присутствующих приблизительно знакомы с тем, о чем Вы будете говорить. Поэтому велика вероятность, что будут слушать Вас невнимательно, вести посторонние разговоры и т. д.

Вопрос:

Что Вы предпримите для того, чтобы завоевать внимание аудитории и Ваше выступление всем понравилось?

**СИТУАЦИЯ 5.** Вы ведете переговоры, и Ваш партнер утверждает нечто, безусловно ошибочное, с Вашей точки зрения, и неприемлемое для решения данной проблемы.

Вопросы:

1. Чем может быть вызвано такое отношение партнера?
2. Как Вы поведете себя в целях решения проблемы?

**СИТУАЦИЯ 6.** Вас недавно назначили руководителем трудового коллектива, в котором Вы несколько лет были рядовым сотрудником. На 8 часов 15 минут Вы вызвали к себе в кабинет подчиненного для выяснения причин его частых опозданий на работу, но сами неожиданно опоздали на 15 минут. Подчиненный же пришел вовремя и ждет Вас.

Вопрос:

Как Вы построите беседу при встрече с ним?

**СИТУАЦИЯ 7.** Вы – менеджер фирмы и Вам предстоят переговоры, очень важные для Вас, с представителем другой фирмы по поводу заключения договора. В начале беседы Вы видите, что ваш партнер настроен благожелательно и поэтому эмоционально «расписывает» ему все преимущества Вашего с ним сотрудничества, сопровождая Вашу речь энергичными жестами. Но затем Вы отмечаете, что партнер принимает «закрытую» позу – скрещивает руки на груди и, высказывая свое мнение по данному вопросу, избегает смотреть Вам в глаза.

Вопросы:

1. Что означает данная поза?
2. Какова может быть причина такого поведения партнера?
3. Какие действия Вы предпримете?

**Задание 13.** Угадайте, какому типу темперамента посвящено стихотворение.

Очень радостно живет

Вечно песенки поет.

Всем поможет, всех простит,

И на праздник пригласит

Добрый, ласковый, смешной

И немного озорной

Я помню чудное мгновенье:

Передо мной явился ты,

Как реактивное явление,

Стремлений полный красоты

Спокойствие главный мой козырь,

Мне хочется лишь одного:

Уверенно, четко работать.

И верить, и помнить, и ждать

Я хочу себя сдержан:

Не заплакать, не стонать.

Но любое сообщенье,

Вызывает огорченье:

Ведь натура у меня очень хрупкая, о да.

**Задание 14.** Смоделировать поведение представителей четырех темпераментов в различных жизненных ситуациях:

- Опоздал в кино;
- Забыл ключи, стоит перед закрытой дверью;
- Потерял кошелек с большой суммой денег.

**Задание 15.** Определите тип темперамента.

• Светлана считается лучшим специалистом по рекламе в организации. В общении с коллегами и посетителями всегда приветлива, доброжелательна. Уравновешенность характера

позволяет ей избежать конфликтных ситуаций. Светлана исполнительна, полученные задания выполняет без суеты и вовремя, так как умеет распределить рабочее время.

- Андрей работает программистом. Все время спокоен, одинок и пасмурен. Если он обижен, долго сердится. Если поссорится с коллегой, целый день не разговаривает с ним. Предпочитает работать в спокойном темпе, выполнять знакомые операции. Повышена утомляемость — к концу дня работоспособность уменьшается.

**Задание 16.** Составьте этический кодекс вашей будущей профессиональной деятельности.

**Задание 17.** Укажите ситуации, которые можно считать конфликтом. Ответ обоснуйте.

Пример 1. Работники предприятия, представленные профсоюзным комитетом, официально уведомили администрацию, что если, он к определенному сроку не обеспечит погашение многомесячной задолженности по заработной плате, то персонал прекратит работу, объявит забастовку. Является ли данная ситуация конфликтом?

Пример 2. Двое коллег организации – во время обеденного перерыва вступили между собой в спор по поводу того, что является введение «валютного коридора» благом или злом. Один утверждал, что установление такого коридора позволяет поддерживать устойчивый курс отечественной денежной единицы и стабильность финансово-кредитной системы страны; другой же указывал на неизбежные издержки – ограничение свободы рыночных отношений, искусственное понижение курса доллара США и других зарубежных валют, что негативно сказывается на экспорте отечественных товаров и поступлениях иностранных инвестиций. Можно ли считать этот спор конфликтом?

Пример 3. На крупном предприятии предстоит реконструкция одного из цехов. Относительно проекта перестройки цеха столкнулись два разных замысла. Одна группа специалистов выступает за модернизацию оборудования и совершенствование существующей технологии, а другая за полную замену оборудования и переход на новую технологию. Обе стороны апеллируют к руководству предприятия, добиваясь принятия своего предложения и доказывая неприемлемость другого. Подходит ли происходящее столкновение под определение конфликта?

**Задание 18.** Сформулируйте девиз, характеризующий каждую из стратегий поведения в конфликте.

Например, моя хата с краю (приспособление); не прогоняйте, я сам уйду! (избегание); фифти-фифти (компромисс); сам дурак! (соперничество); мы – команда! (сотрудничество).

Шкала и критерии оценивания ситуационных (практикоориентированных) задач и заданий (по четырехбалльной системе)

Оценка	Критерии оценки
«Отлично»	Составлен правильный алгоритм решения задачи, в логическом рассуждении, в выборе формул и решении нет ошибок, получен верный ответ, задача решена рациональным способом.
«Хорошо»	Составлен правильный алгоритм решения задачи, в логическом рассуждении и решении нет существенных ошибок; правильно сделан выбор формул для решения; есть объяснение решения, но задача решена нерациональным способом или допущено не более двух несущественных ошибок, получен верный ответ.
«Удовлетворительно»	Задание понято правильно, в логическом рассуждении нет существенных ошибок, но допущены существенные ошибки в выборе формул или в математических расчетах; задача решена не полностью или в общем виде
«Неудовлетворительно»	Задача не решена или решена неправильно

### Устный опрос по пройденной теме

Устный опрос регулярно проводится на практических занятиях с целью закрепления изученного материала. В рамках устного опроса происходит индивидуальное опрашивание изученного материала. По результатам опроса студенту выставляется оценка, которая фиксируется в журнале.

### **Вопросы для устного опроса:**

- что означает понятие «ценность профессиональной деятельности»;
- какие ценности вы знаете, перечислите.
- какие ценности формируют суть миссии вашей профессии?
- раскройте этические принципы, отражающие ключевые ценности профессии, и установите ряд специфических стандартов этики, которые должны соблюдаться при осуществлении профессиональной деятельности.
  - перечислите стандарты этики, которые обязаны соблюдать работники в своей профессиональной деятельности.
  - назовите миссию, ценности, этические принципы и стандарты этики вашей профессии.
  - Каковы особенности имиджа как явления?
  - Какие задачи решает имидж в процессе деловых коммуникаций?
  - Из каких элементов складывается индивидуальный имидж?
  - Какие классификации имиджа вы знаете?
  - Всегда ли имидж является точным отражением его носителя?
  - Что представляет собой стереотип и каковы его основные виды?
  - Какова роль социального стереотипа в формировании имиджа?
  - Каковы основные принципы создания делового имиджа?
  - Какие этапы предполагает процесс формирования имиджа?

### **Критерии оценки устного ответа:**

- 1) степень самостоятельности студента;
- 2) его уверенность;
- 3) объем предоставленного материала;
- 4) четкость и грамотность изложения;
- 5) исчерпывающие ответы на дополнительные вопросы

Оценки «5» и «4» ставится только в том случае, когда студент не допустил ошибок или допустил, но исправил ошибку. При этом выбор одной из оценок при одинаковом уровне ответа определяется степенью четкости и грамотности изложения материала, полноты ответа на поставленные дополнительные вопросы. Если студент плохо владеет основными понятиями, и не раскрыл вопрос полностью, ставится оценка «3» - удовлетворительно. Оценка «неудовлетворительно» (2) ставится в том случае, если студент не смог ничего ответить по существу вопроса, либо отказался отвечать вообще.

## **1.3 Оценочные материалы для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине**

**Коды контролируемых компетенций:** ОК 01, ОК 05, ПК 1.4

Форма контроля: зачет с оценкой

1. Примеры вопросов для подготовки к дифференцированному зачету:
2. Предмет и базовые аспекты теории коммуникации
3. Исторические вехи возникновения и развития коммуникации
4. Развитие теорий информации и коммуникации
5. Функции, типы и средства коммуникаций
6. Формы коммуникационных действий
7. Модели и элементы коммуникативного процесса. Социокультурные доминанты коммуникации
8. Личность в системе коммуникации
9. Содержание коммуникации. Семиотика языка
10. Аудитория и коммуникация
11. Обеспечение информационного обмена в коммуникативных системах
12. Эффективность коммуникации
13. Коммуникация в различных сферах социокультурной жизни
14. Деловой этикет и коммуникации
15. Профессиональная деятельность специалиста по рекламе

16. Сущность и слагаемые профессиональной культуры
17. Деловой этикет: история возникновения и основные характеристики
18. Национальные особенности делового этикета
19. Профессиональная коммуникация
20. Речевая коммуникация в профессиональной деятельности
21. Ораторское мастерство в деловом общении
22. Способы установления контакта с аудиторией
23. Монолог в деловой коммуникации
24. Сущность и особенности диалогического общения
25. Полемика, ее сущность и социальные функции
26. Организация коллективных форм делового общения
27. Протокол деловых переговоров
28. Дипломатический протокол
29. Управление конфликтами в профессиональной коммуникации
30. Роль общественного мнения в управленческой практике
31. Общая характеристика имиджа
32. Формирование имиджа делового человека
33. Психологические и биологические аспекты создания имиджа человека
34. Основные технологии формирования внутреннего имиджа организации
35. Технологии формирования внешнего имиджа организации
36. Закономерности создания имидж-эффекта
37. Принципы и методы организации деловых коммуникаций.