

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Карпов Евгений Борисович

Должность: Ректор

Дата подписания: 03.06.2026 14:24:57

Уникальный программный ключ:

34e81b9ebf022d792ddf4ba544335e5b75ea819d7b511d2f098d2f3e86a810b1

МЕЖДУНАРОДНАЯ ПОЛИЦЕЙСКАЯ АКАДЕМИЯ
Автономная некоммерческая организация высшего образования
АНО ВО МПА

Деловые коммуникации

Фонд оценочных средств дисциплины (модуля)

Учебный план	39.03.03 Организация работы с молодежью
Год начала подготовки	2026-2027
Квалификация	бакалавр
Форма обучения	очная
Общая трудоемкость	3 ЗЕТ

Виды контроля в семестрах:
зачеты 1

1. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)
УК-1: Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач
УК-1.2: Анализирует и систематизирует разнородные данные, оценивает эффективность процедур анализа проблем и принятия решений в профессиональной деятельности
УК-3: Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде
УК-3.1: Использует типологию и факторы формирования команд, способы социального взаимодействия
УК-3.2: Действует в духе сотрудничества; принимает решения с соблюдением этических принципов их реализации; проявляет уважение к мнению и культуре других; определяет цели и работает в направлении личного, образовательного и профессионального роста
УК-3.3: Использует распределение ролей в условиях командного взаимодействия; методы оценки своих действий, планирования и управления временем

В результате освоения дисциплины обучающийся должен

1.1	Знать:
1.1.1	-основы коммуникационного процесса в организации;
1.1.2	-основы речевой, логической культуры деловых коммуникаций;
1.1.3	-роль невербальных коммуникаций в деловом общении;
1.1.4	
1.1.5	-принципы и закономерности проведения деловых переговоров, встреч, совещаний,
1.1.6	телефонного делового общения;
1.1.7	-основы делового протокола
1.2	Уметь:
1.2.1	-применять полученные навыки для подготовки и проведения деловых переговоров и
1.2.2	встреч;
1.2.3	-проводить деловые совещания;
1.2.4	-выступать перед аудиторией с презентацией;
1.2.5	-грамотно вести прием посетителей и телефонные переговоры;
1.2.6	-уметь анализировать проведенную деловую встречу и разговор с целью критической
1.2.7	оценки своего поведения и учета совершенных ошибок;
1.2.8	-использовать знания в области проведения деловых переговоров для реализации
1.2.9	профессиональных навыков.
1.3	Владеть:
1.3.1	-современными технологиями управления повышением этического уровня делового
1.3.2	общения;
1.3.3	-современными навыками информационного обеспечения процессов деловых
1.3.4	коммуникаций.

2. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО КРИТЕРИЯМ ОЦЕНИВАНИЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Уровень сформированности профессиональных компетенций каждого обучающегося оценивается по следующей шкале (от 1 до 5):

- 1 – не справляется с выполнением типовых профессиональных задач, не проявляет ни один из навыков, входящих в компетенцию;
- 2 – не справляется с выполнением типовых профессиональных задач, проявляет отдельные навыки, входящие в компетенцию;
- 3 – выполняет типовые профессиональные задачи при консультационной поддержке: пороговый (критический) уровень готовности;
- 4 – самостоятельно выполняет типовые профессиональные задачи. Для решения нестандартных задач требуется консультационная помощь: пороговый (допустимый) уровень готовности;
- 5 – все профессиональные (типовые и нестандартные) профессиональные задачи выполняет самостоятельно: повышенный уровень готовности.

Бально-рейтинговая оценка по промежуточной аттестации проводимой в форме экзамена и (или) дифференцированного зачета выставляется в соответствии со следующей шкалой:

- 50–71 – «удовлетворительно»;
71–92 – «хорошо»;
92–100 – «отлично».

Далее приводятся критерии оценки результатов ответов. Например:

Оценка "ОТЛИЧНО" ставится обучающемуся, показавшему повышенный уровень готовности.

Оценка "ХОРОШО" ставится обучающемуся, показавшему пороговый (допустимый) уровень готовности.

Оценка "УДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО" ставится обучающемуся, показавшему пороговый (критический) уровень готовности.

Бально-рейтинговая оценка по промежуточной аттестации проводимой в форме зачета выставляется в соответствии со следующей шкалой:

- 51–100 – «зачтено».

Далее приводятся критерии оценки результатов ответов. Например:

Оценка "зачтено" ставится обучающемуся, минимально показавшему пороговый (критический) уровень готовности.

3. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА

3.1. Вопросы для самоконтроля и текущей аттестации

Вопросы промежуточной аттестации

№

п/п	Наименование вопроса
1	Биологическая подструктура личности (темперамент).
2	Психологическая подструктура личности (характер).
3	Какие существуют виды общения?
4	Какие существуют функции общения?
5	Каковы средства коммуникации и как правильно ими пользоваться в процессе общения?
6	Раскройте понятие «социальная роль». Как она проявляется в деловом общении?
7	В чем заключается суть социальных стереотипов?
8	Какова роль социального стереотипа в восприятии?
9	Что представляет собой ролевое поведение в деловом общении?
10	Какие существуют базовые психологические установки?
11	Назовите основные правила вербального этикета.
12	Какая существует типология конфликтов?
13	Какие стадии конфликта можно выделить?
14	Как с помощью сетки Томаса- Килменна можно выбрать стратегию поведения в конфликтной ситуации?
15	Какие функции выполняет этикет?
16	Каковы особенности этики делового общения традиционного общества?
17	Назовите основные позиции по вопросу о соотношении этики и бизнеса, которые существуют сегодня.
18	Какова, по вашему мнению, роль этики в деловом общении?
19	Какие свойства, качества характеризуют воспитанность руководителя?
20	Расскажите о современных тенденциях развития психологии
21	Объясните термин переговоры. В чем заключается отличительные особенности переговоров?
22	В чем заключается подготовка сторон к переговорам?
23	Какие стратегии ведения переговоров могут быть использованы их участниками?
24	Что такое переговорное пространство и почему выбранное решение должно находиться в его рамках?
25	Назовите основные правила составления резюме

3.2. Темы письменных работ (контрольных и курсовых работ, рефератов)

Темы письменных работ

- ТЕМА 1. ПРЕДМЕТ И ЗАДАЧИ ЭТИКИ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ
ТЕМА 2. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ПРЕДПОСЫЛКИ СТАНОВЛЕНИЯ ЭТИКИ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ
ТЕМА 3. ПСИХИЧЕСКАЯ СТРУКТУРА ЛИЧНОСТИ И ПРАКТИКА ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ
ТЕМА 4. ДЕТЕРМИНАЦИЯ ЧЕЛОВЕЧЕСКОГО ПОВЕДЕНИЯ В ДЕЛОВОМ ОБЩЕНИИ
ТЕМА 5. ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ
ТЕМА 6. ДЕЛОВОЕ ОБЩЕНИЕ В РАБОЧЕЙ ГРУППЕ

ТЕМА 7. СТИЛЬ РУКОВОДСТВА. СОЦИАЛЬНО – ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ ПРОБЛЕМЫ РУКОВОДСТВА

ТЕМА 8. КОНФЛИКТЫ И ПУТИ ИХ РАЗРЕШЕНИЯ

ТЕМА 9. ЭТИКА ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ

ТЕМА 10. ЭТИКЕТ И КУЛЬТУРА ПОВЕДЕНИЯ ДЕЛОВОГО ЧЕЛОВЕКА

3.3. Оценочные средства для промежуточной аттестации

1. Значение общения в профессиональной деятельности менеджера.
2. Общение: виды, структура, функции.
3. Общение как коммуникация. Модель коммуникативного процесса.
4. Виды речи. Свойства и структура речевого общения. Лексика. Культура речи.
5. Виды и техника слушания.
6. Функции невербальной коммуникации. Невербальные средства общения.
7. Межнациональные различия невербальной коммуникации.
8. Восприятия и понимание в процессе общения.
9. Феномен первого впечатления.
10. Эффекты межличностного восприятия.
11. Механизмы межличностного восприятия: идентификация, эмпатия и рефлексия.
12. Каузальная атрибуция.
13. Психотехнологии формирования имиджа.
14. Психологические особенности самопрезентации.
15. Характеристики психологических воздействий в межличностном взаимодействии.
16. Убеждение как психологическое воздействие. Современные психотехнологии убеждающего воздействия.
17. Психологическая характеристика внушения. Факторы, повышающие эффективность внушающего воздействия. Приемы внушающего воздействия.
18. Психологическая характеристика заражения.
19. Психологическая характеристика подражания.
20. Манипулирование в общении, защита от манипуляций.
21. Понятие и формы делового общения.
22. Деловая беседа как основная форма делового общения.
23. Характеристика основных этапов деловой беседы.
24. Психологические аспекты переговорного процесса.
25. Стратегии ведения переговоров.
26. Тактические приемы ведения переговоров.
27. Типичные модели поведения на переговорах.
28. Психологические особенности делового общения по телефону.
29. Психологическая подготовка выступления перед аудиторией.
30. Психологические особенности публичного выступления