

*Приложение*

Министерство образования и науки Российской Федерации  
**Муромский институт (филиал)**  
федерального государственного бюджетного образовательного учреждения  
высшего образования  
**«Владимирский государственный университет  
имени Александра Григорьевича и Николая Григорьевича Столетовых»**

Кафедра СПД

УТВЕРЖДАЮ  
Заведующий кафедрой СПД

  
подпись

Гусарова М. Е.  
инициалы, фамилия

« 17 » 05 2016

Основание:  
решение кафедры СПД  
от « 17 » 05 2016

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ  
ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ  
ПРИ ИЗУЧЕНИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

Искусство делового общения

наименование дисциплины

43.03.02 Туризм

код и наименование направления подготовки

Профиль "Технология и организация туроператорских и турагентских услуг"

наименование профиля подготовки

бакалавр

уровень высшего образования

Муром, 2016 г.

## ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Фонд оценочных средств (ФОС) для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по дисциплине «Искусство делового общения» разработан в соответствии с рабочей программой, входящей в ОПОП направления подготовки 43.03.02 Туризм.

№№ п/п	Контролируемые разделы (темы) дисциплины	Код контролируемой компетенции (или ее части)	Наименование оценочного средства
1	Устная коммуникация	ОК-4, ПК-13	Тест, диалогическое высказывание
2	Письменная коммуникация	ОК-4, ПК-13	Тест, монологическое высказывание

Фонд оценочных средств по дисциплине «Искусство делового общения» предназначен для аттестации обучающихся на соответствие их персональных достижений поэтапным требованиям образовательной программы, в том числе рабочей программы дисциплины «Искусство делового общения», для оценивания результатов обучения: знаний, умений, владений и уровня приобретенных компетенций.

Фонд оценочных средств по дисциплине «Искусство делового общения» включает:

1. Оценочные средства для проведения текущего контроля успеваемости:
  - тестовые задания по каждой изученной теме;
  - список заданий для монологического и диалогического высказываний.
2. Оценочные средства для проведения промежуточной аттестации в форме:
  - итогового теста для проведения зачетов с оценкой и экзамена;
  - монологического и диалогического высказываний.

Перечень компетенций, формируемых в процессе изучения дисциплины «Искусство делового общения» при освоении образовательной программы по направлению подготовки 43.03.02 Туризм:

<i><b>ОК-4: способность работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия</b></i>		
<i><b>Знать</b></i>	<i><b>Уметь</b></i>	<i><b>Владеть</b></i>
-	работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	-
<i><b>ПК-13: способность к общению с потребителями туристского продукта, обеспечению процесса обслуживания с учетом требований потребителей и (или) туристов</b></i>		
<i><b>Знать</b></i>	<i><b>Уметь</b></i>	<i><b>Владеть</b></i>
знать как общаться с потребителями туристического продукта, процесс обеспечения с учетом требований потребителей и (или) туристов	-	-

*В результате освоения дисциплины «Искусство делового общения» формируется компетенция ОК-4: способность работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия; формируется компетенция ПК-13: способность к общению с потребителями туристского продукта, обеспечению процесса обслуживания с учетом требований потребителей и (или) туристов.*

#### **Показатели, критерии и шкала оценивания компетенций текущего контроля знаний по учебной дисциплине «Искусство делового общения»**

Текущий контроль знаний, согласно положению о проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся (далее Положение) в рамках изучения дисциплины «Искусство делового общения» предполагает тестирование, устный опрос и выполнение заданий по практическим работам.

#### **Регламент проведения и оценивание устного опроса**

В целях закрепления практического материала и углубления теоретических знаний по разделам дисциплины «Искусство делового общения» предполагается выполнение устных опросов студентов, что позволяет углубить процесс познания, раскрыть понимание прикладной значимости осваиваемой дисциплины.

### Регламент проведения мероприятия

№	Вид работы	Продолжительность
1.	Предел длительности опроса	5 мин.
2.	Дискуссия	1 мин.
3.	Комментарии преподавателя	1 мин.
	Итого (в расчете на один опрос)	7 мин.

### Критерии оценки устного опроса (до 5 вопросов)

Оценка	Критерии оценивания
<b>5 баллов</b>	Ответ на вопрос раскрыт полностью, в представленном ответе обоснованно получен правильный ответ.
<b>4 балла</b>	Ответ дан полностью, но нет достаточного обоснования или при верном ответе допущена незначительная ошибка, не влияющая на правильную последовательность рассуждений.
<b>3 балла</b>	Ответы даны частично.
<b>2 балла</b>	Ответ неверен или отсутствует.

### Регламент проведения и оценивание тестирования студентов

В целях закрепления практического материала и углубления теоретических знаний по разделам дисциплины «Искусство делового общения» предполагается выполнение тестирования студентов, что позволяет углубить процесс познания, раскрыть понимание прикладной значимости осваиваемой дисциплины.

### Регламент проведения мероприятия

№	Вид работы	Продолжительность
1.	Предел длительности тестирования	40 мин.
2.	Внесение исправлений	5 мин.
	Итого (в расчете на тест)	45 мин.

### Критерии оценки тестирования студентов

Оценка выполнения тестов	Критерии оценки
<i>1 балл за правильный ответ на 1 вопрос</i>	<i>правильно выбранный вариант ответа (в случае закрытого теста), правильно вписанный ответ (в случае открытого теста)</i>

## ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ ЗНАНИЙ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ «Искусство делового общения»

Рейтинг-контроль 1.

Тест 1.

1. Перцептивная сторона общения – это ...
  - а) процесс восприятия друг друга партнёрами по общению.
  - б) умение сопереживать, сочувствовать собеседнику.
  - в) обмен информацией между общающимися.
  
2. Ошибки неравенства проявляются в том, что ...
  - а) люди склонны думать о себе лучше, чем они есть.
  - б) люди склонны думать о других лучше, чем они есть.
  - в) люди склонны систематически переоценивать различные психологические качества людей, которые превосходят их по какому-либо параметру.
  
3. Верно ли утверждение: «Превосходство фиксируется по какому-либо одному параметру, а недооценка по многим».
  - а) да
  - б) нет
  - в) частично
  
4. Для определения параметров превосходства в нашем распоряжении имеется:
  - а) лицо человека, манера его поведения.
  - б) одежда человека, весь его имидж, манера поведения.
  - в) одежда человека.
  
5. Если человека нам нравится, то мы склонны его ...
  - а) переоценивать.
  - б) недооценивать.
  - в) относиться к нему безразлично.
  
6. Построенное по схеме первое впечатление не является...
  - а) ошибкой, но применять его при длительном общении некорректно.
  - б) правильным и следовать ему недопустимо.
  - в) значимым для дальнейшего общения.
  
7. Для того, чтобы правильно понимать человека необходима...
  - а) рефлексия.
  - б) эмпатия.
  - в) идентификация.
  
8. К механизмам социального восприятия относят...
  - а) самоподачу превосходства, привлекательности.
  - б) самоподачу превосходства, отношения, привлекательности.
  - в) самоподачу превосходства, отношения, привлекательности, актуального состояния и причин поведения.

Тест 2.

1. Виды общения – это ...

- а) эмпатия и рефлексия.
- б) идентификация и заражение.
- в) вербальное и невербальное.

2. Визуальное общение – это...

- а) общение с помощью рук.
- б) общение с помощью глаз.
- в) общение с помощью слов.

3. Невербальное общение – это ...

- а) общение, которое осуществляется с помощью знаков (позы, жеста, мимика, интонации).
- б) общение, которое осуществляется с помощью слов.
- в) общение, которое осуществляется посредством слов и знаков (позы, жеста, мимика, интонации).

4. Вербальное общение – это...

- а) общение, которое осуществляется посредством слов и знаков (позы, жеста, мимика, интонации).
- б) общение, которое осуществляется с помощью слов.
- в) общение, которое осуществляется с помощью знаков (позы, жеста, мимика, интонации).

5. Паралингвистика или просодика – это...

- а) особенности произношения, тембр голоса, его высота, громкость, темп речи и др.
- б) общая моторика различных частей тела (рук - жестикуляция, лица – мимика, тела – пантомима).
- в) контакт глаз.

6. Невербальные средства общения чаще всего используются для...

- а) точной и беспристрастной передачи информации.
- б) дополнения словесного содержания высказывания, свидетельствуют об отношении к собеседнику, дают возможность судить о самом человеке, о его состоянии в данный момент.
- в) сокрытия ненужной информации.

7. Основные механизмы познания в процессе общения – это...

- а) эмпатия, рефлексия.
- б) идентификация и заражение.
- в) рефлексия, эмпатия, идентификация.

8. Эмпатия – это ...

- а) знание и понимание того, что слушающий воспринимает говорящего.
- б) способность уподоблять говорящего самому себе.
- в) способность сопереживать.

9. Способы воздействия партнёров друг на друга – это ...

- а) заражение, внушение, убеждение, подражание.
- б) рефлексия, эмпатия, идентификация.
- в) паралингвистика или просодика.

10. Убеждение – это ...

- а) целенаправленное эмоциональное – волевое воздействие одного человека на другого.
- б) интеллектуальное воздействие на сознание личности через обращение к её собственному критическому суждению.
- в) воспроизведение черт демонстрирующего поведения.

Вопросы для устного опроса.

- 1. Назовите основные принципы делового общения.
- 2. Дайте определение делового общения, назовите его функции.
- 3. Какова структура общения?
- 4. Что такое коммуникативные барьеры?
- 5. Охарактеризуйте общение как взаимодействие партнеров.
- 6. Назовите особенности общения в социально-культурной сфере.
- 7. Охарактеризуйте речевые средства убеждения партнера.
- 8. Назовите барьеры речи и способы их преодоления.
- 9. Что представляет собой невербалистика?
- 10. Охарактеризуйте подходы к природе и сущности конфликта.
- 11. Назовите причины и виды конфликтов в деловой сфере.
- 12. Какова структура конфликта?
- 13. Какие стили поведения в конфликте вам известны?
- 14. Можно ли управлять конфликтом?
- 15. Каковы средства предотвращения конфликтов?

Рейтинг -контроль 2.

- 1. Деловая беседа. Содержание этапов подготовки и проведения. Деловой протокол.
- 2. Деловая беседа. Приемы начала деловой беседы и тактика нейтрализации замечаний в ходе деловой беседы.
- 3. Методы ведения диалога, дискуссии в ходе деловой беседы.
- 4. Этап завершения деловой беседы и принятия решений. Прямой и косвенный методы ускорения принятия решений.
- 5. Переговоры как форма профессионального и делового общения в сфере туризма. Классификация деловых переговоров.
- 6. Стратегия и тактика ведения деловых переговоров. Каким критериям должна отвечать любая модель переговоров.
- 7. «Принципиальные переговоры» как эффективная модель ведения деловых переговоров.
- 8. Этапы организации и ведения деловых переговоров в профессиональной сфере.
- 9. Психологические аспекты деловых переговоров. Основные группы вопросов в ходе переговоров.
- 10. Функциональная характеристика профессионального и делового общения в сфере туризма.
- 11. Общение в профессиональной сфере как коммуникация (функция обмена

информацией).

12. Критерии классификации, положенные в основу характеристики психометрических типов личности. Особенности типов «Квадрат» и «Зигзаг».

13. Основные психологические характеристики поведения типов личности «Треугольник» и «Круг» в процессе профессионального общения.

14. Характеристика и реализация функций: «обеспечения самовыражения» и «организации взаимодействия» в профессиональном и деловом общении.

15. Способы психологического влияния в процессе профессионального и делового общения.

16. Манипулирование в общении. Типы манипуляций.

17. Классификация «абстрактных типов» собеседников в процессе общения.

18. Невербальные средства общения. Основные функции.

19. Паралингвистические средства общения как составная часть невербальных средств общения.

20. Кинетические средства общения как составная часть невербальных (неречевых) средств общения.

21. Понятие и функции корпоративной культуры предприятий туристской индустрии.

22. Система ценностей, определяющая основу корпоративной культуры предприятий туристской индустрии.

### Тест 3.

1. Будучи руководителем, кого бы вы приветствовали первым:

- а) вашего секретаря;
- б) рядового сотрудника;
- в) уборщицу вашей организации;
- г) любого, кого встретите;
- д) руководителя вышестоящей структуры;

2. Совещание назначено на 10.00, но двое его участников задерживаются. Каким должно быть решение?

- а) задержать начало совещания можно не более чем на 10-15 минут;
- б) необходимо задержать начало совещания до прихода всех его участников;
- в) совещание должно начаться вовремя независимо ни от чего;

3. Выберите правильную схему написания делового письма:

- а) интерес – внимание – действие – просьба;
- б) просьба – интерес – внимание – действие;
- в) внимание – интерес – просьба – действие;
- г) внимание – действие – просьба – интерес;

4. Укажите вербальное средство общения:

- а) кивок головой;
- б) взмах руки;
- в) «Добрый день!»;
- г) поклон;

5. Общая характеристика состояния малой группы, в особенности человеческих взаимоотношений, сложившихся в ней, называется:

- а) дисциплина;
- б) социально-психологический климат;
- в) этический кодекс;
- г) корпоративная культура;

6. Поступки и формы общения людей, основанные на нравственности, эстетическом вкусе и соблюдении определенных норм и правил, называются:

- а) нравственность;
- б) мораль;
- в) деловое общение;
- г) культура поведения;

7. Укажите характерный признак делового общения:

- а) личные чувства (симпатия – антипатия) роли не играют, интересы дела превыше всего;
- б) собеседники могут иметь разную степень осведомленности по обсуждаемому вопросу;
- в) цель общения может быть неосознаваемой;
- г) партнер по общению выбирается по принципу личной симпатии (допускается выражение антипатии по отношению к неприятному собеседнику);

8. Отметьте характерные особенности формального (ролевого) общения:

- а) определяется личностными статусами и личными целями людей;
- б) определяется использованием невербальных средств;
- в) определяется соблюдением речевого этикета;
- г) определяется служебными и социальными статусами людей;

9. Какие из нижеперечисленных норм можно отнести к специфическим ценностям, проявляющимся только в процессе общения:

- а) справедливость, равенство;
- б) активность, пассивность;
- в) корректность, обходительность;
- г) нет правильного ответа.

Рейтинг-контроль 3.

1. Кто из 2-х сотрудников предприятия, равных по статусу (по должности, возрасту, полу) одновременно подошедших к лифту, должен первым уехать, если место там есть только для одного?

2. Оцените поведение людей в указанных ситуациях как "совершенно правильное", "несколько сомнительное", "неправильное, но допустимое при некоторых обстоятельствах", "неправильное при любых обстоятельствах".

2.3 Илона Ивановна — член профессорско-преподавательского коллектива престижного и дорогого института, занимающегося бизнес-образованием, ориентированным на топ-менеджеров. Институт регулярно организует встречи новых групп менеджеров, выпускные вечера и прочие мероприятия. Еда 102 и спиртное там всегда очень высокого качества, и Илона Ивановна взяла за правило посещать каждое мероприятие независимо от того, участвуют в нем ее студенты или нет.

2.2 Брайан, австралийский бизнесмен, заключил контракт на строительство нескольких особняков. Все расчеты были одобрены местным советом. Однако работы заняли больше времени, чем предполагалось, и к моменту ее завершения были утвер-

ждены уже новые правила, предписывающие выделить больше парковочных мест, чем в свое время разрешалось Брайану. Он отправляется к сотруднице городской администрации и предлагает ей годовую бесплатную аренду одного из домов в случае, если она поставит дату окончания строительства задним числом — до принятия новых правил.

### Регламент проведения и оценивание практических работ

В целях закрепления практического материала и углубления теоретических знаний по разделам дисциплины «Искусство делового общения» предполагается выполнение практических работ, что позволяет углубить процесс познания, раскрыть понимание прикладной значимости осваиваемой дисциплины.

### Регламент проведения мероприятия

№	Вид работы	Продолжительность
1.	Предел длительности практической работы	80 мин.
2.	Защита отчета	10 мин.
	Итого (в расчете на одну практическую работу)	90 мин.

### Критерии оценки практических работ

Оценка	Критерии оценивания
<b>5 баллов</b>	Задание выполнено полностью, в представленном отчете обоснованно получено правильное выполненное задание.
<b>4 балла</b>	Задание выполнено полностью, но нет достаточного обоснования или при верном решении допущена незначительная ошибка, не влияющая на правильную последовательность рассуждений.
<b>2 балла</b>	Задания выполнены частично.
<b>0 баллов</b>	Задание не выполнено.

### Общее распределение баллов текущего контроля по видам учебных работ для студентов (в соответствии с Положением)

Рейтинг-контроль 1	Тестирование, письменный опрос	до 15
Рейтинг-контроль 2	Тестирование, письменный опрос	до 15
Рейтинг-контроль 3	Тестирование, устный опрос	до 50
Посещение занятий студентом		до 5
Дополнительные баллы (бонусы)		до 5
Выполнение семестрового плана самостоятельной работы		до 10

## **Показатели, критерии и шкала оценивания компетенций промежуточной аттестации знаний по учебной дисциплине «Искусство делового общения»**

Зачет по дисциплине выставляется по итогам рейтинг-контроля при условии выполнения требуемых заданий (пункт 6.3). Минимальное количество баллов для получения зачета – 50, максимальное – 100.

### **ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ «Искусство делового общения»**

Знать (ПК-13)

Тест 1.

1. Перцептивная сторона общения – это ...
  - а) процесс восприятия друг друга партнёрами по общению.
  - б) умение сопереживать, сочувствовать собеседнику.
  - в) обмен информацией между общающимися.
  
2. Ошибки неравенства проявляются в том, что ...
  - а) люди склонны думать о себе лучше, чем они есть.
  - б) люди склонны думать о других лучше, чем они есть.
  - в) люди склонны систематически переоценивать различные психологические качества людей, которые превосходят их по какому-либо параметру.
  
3. Верно ли утверждение: «Превосходство фиксируется по какому-либо одному параметру, а недооценка по многим».
  - а) да
  - б) нет
  - в) частично
  
4. Для определения параметров превосходства в нашем распоряжении имеется:
  - а) лицо человека, манера его поведения.
  - б) одежда человека, весь его имидж, манера поведения.
  - в) одежда человека.
  
5. Если человека нам нравится, то мы склонны его ...
  - а) переоценивать.
  - б) недооценивать.
  - в) относиться к нему безразлично.
  
6. Построенное по схеме первое впечатление не является...
  - а) ошибкой, но применять его при длительном общении некорректно.
  - б) правильным и следовать ему недопустимо.
  - в) значимым для дальнейшего общения.
  
7. Для того, чтобы правильно понимать человека необходима...
  - а) рефлексия.
  - б) эмпатия.
  - в) идентификация.

8. К механизмам социального восприятия относят...
- а) самоподачу превосходства, привлекательности.
  - б) самоподачу превосходства, отношения, привлекательности.
  - в) самоподачу превосходства, отношения, привлекательности, актуального состояния и причин поведения.

Тест 2.

1. Виды общения – это ...
- а) эмпатия и рефлексия.
  - б) идентификация и заражение.
  - в) вербальное и невербальное.
2. Визуальное общение – это...
- а) общение с помощью рук.
  - б) общение с помощью глаз.
  - в) общение с помощью слов.
3. Невербальное общение – это ...
- а) общение, которое осуществляется с помощью знаков (позы, жеста, мимика, интонации).
  - б) общение, которое осуществляется с помощью слов.
  - в) общение, которое осуществляется посредством слов и знаков (позы, жеста, мимика, интонации).
4. Вербальное общение – это...
- а) общение, которое осуществляется посредством слов и знаков (позы, жеста, мимика, интонации).
  - б) общение, которое осуществляется с помощью слов.
  - в) общение, которое осуществляется с помощью знаков (позы, жеста, мимика, интонации).
5. Паралингвистика или просодика – это...
- а) особенности произношения, тембр голоса, его высота, громкость, темп речи и др.
  - б) общая моторика различных частей тела (рук - жестикуляция, лица – мимика, тела – пантомима).
  - в) контакт глаз.
6. Невербальные средства общения чаще всего используются для...
- а) точной и беспристрастной передачи информации.
  - б) дополнения словесного содержания высказывания, свидетельствуют об отношении к собеседнику, дают возможность судить о самом человеке, о его состоянии в данный момент.
  - в) сокрытия ненужной информации.
7. Основные механизмы познания в процессе общения – это...
- а) эмпатия, рефлексия.
  - б) идентификация и заражение.

в) рефлексия, эмпатия, идентификация.

8. Эмпатия – это ...

- а) знание и понимание того, что слушающий воспринимает говорящего.
- б) способность уподоблять говорящего самому себе.
- в) способность сопереживать.

9. Способы воздействия партнёров друг на друга – это ...

- а) заражение, внушение, убеждение, подражание.
- б) рефлексия, эмпатия, идентификация.
- в) паралингвистика или просодика.

10. Убеждение – это ...

а) целенаправленное эмоциональное – волевое воздействие одного человека на другого.

б) интеллектуальное воздействие на сознание личности через обращение к её собственному критическому суждению.

в) воспроизведение черт демонстрирующего поведения.

1. Будучи руководителем, кого бы вы приветствовали первым:

- а) вашего секретаря;
- б) рядового сотрудника;
- в) уборщицу вашей организации;
- г) любого, кого встретите;
- д) руководителя вышестоящей структуры;

2. Совещание назначено на 10.00, но двое его участников задерживаются. Каким должно быть решение?

- а) задержать начало совещания можно не более чем на 10-15 минут;
- б) необходимо задержать начало совещания до прихода всех его участников;
- в) совещание должно начаться вовремя независимо ни от чего;

3. Выберите правильную схему написания делового письма:

- а) интерес – внимание – действие – просьба;
- б) просьба – интерес – внимание – действие;
- в) внимание – интерес – просьба – действие;
- г) внимание – действие – просьба – интерес;

4. Укажите вербальное средство общения:

- а) кивок головой;
- б) взмах руки;
- в) «Добрый день!»;
- г) поклон;

5. Общая характеристика состояния малой группы, в особенности человеческих взаимоотношений, сложившихся в ней, называется:

- а) дисциплина;
- б) социально-психологический климат;
- в) этический кодекс;
- г) корпоративная культура;

6. Поступки и формы общения людей, основанные на нравственности, эстетическом вкусе и соблюдении определенных норм и правил, называются:
- а) нравственность;
  - б) мораль;
  - в) деловое общение;
  - г) культура поведения;
7. Укажите характерный признак делового общения:
- а) личные чувства (симпатия – антипатия) роли не играют, интересы дела превыше всего;
  - б) собеседники могут иметь разную степень осведомленности по обсуждаемому вопросу;
  - в) цель общения может быть неосознаваемой;
  - г) партнер по общению выбирается по принципу личной симпатии (допускается выражение антипатии по отношению к неприятному собеседнику);
8. Отметьте характерные особенности формального (ролевого) общения:
- а) определяется личностными статусами и личными целями людей;
  - б) определяется использованием невербальных средств;
  - в) определяется соблюдением речевого этикета;
  - г) определяется служебными и социальными статусами людей;
9. Какие из нижеперечисленных норм можно отнести к специфическим ценностям, проявляющимся только в процессе общения:
- а) справедливость, равенство;
  - б) активность, пассивность;
  - в) корректность, обходительность;
  - г) нет правильного ответа.

Уметь (ОК-4)

Вопросы для устного опроса.

1. Назовите основные принципы искусства делового общения.
2. Дайте определение делового общения, назовите его функции.
3. Какова структура общения?
4. Что такое коммуникативные барьеры?
5. Охарактеризуйте общение как взаимодействие партнеров.
6. Назовите особенности общения в социально-культурной сфере.
7. Охарактеризуйте речевые средства убеждения партнера.
8. Назовите барьеры речи и способы их преодоления.
9. Что представляет собой невербалистика?
10. Охарактеризуйте подходы к природе и сущности конфликта.
11. Назовите причины и виды конфликтов в деловой сфере.
12. Какова структура конфликта?
13. Какие стили поведения в конфликте вам известны?
14. Можно ли управлять конфликтом?
15. Каковы средства предотвращения конфликтов?

Максимальная сумма баллов, набираемая студентом по дисциплине «Искусство делового общения» равна 100.

Оценка в баллах	Оценка по шкале	Обоснование	Уровень сформированности компетенций
Более 80	«Зачтено»	Содержание курса освоено полностью, без пробелов, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество их выполнения оценено числом баллов, близким к максимальному	<b>Высокий уровень</b>
66-80	«Зачтено»	Содержание курса освоено полностью, без пробелов, некоторые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы недостаточно, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество выполнения ни одного из них не оценено минимальным числом баллов, некоторые виды заданий выполнены с ошибками	<b>Продвинутый уровень</b>
50-65	«Зачтено»	Содержание курса освоено частично, но пробелы не носят существенного характера, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом в основном сформированы, большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий выполнено, некоторые из выполненных заданий, возможно, содержат ошибки	<b>Пороговый уровень</b>
Менее 50	«Не зачтено»	Содержание курса не освоено, необходимые практические навыки работы не сформированы, выполненные учебные задания содержат грубые ошибки	Компетенции не сформированы