

**Федеральное государственное образовательное бюджетное  
учреждение высшего образования  
«ФИНАНСОВЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ПРИ ПРАВИТЕЛЬСТВЕ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ»**

**Владикавказский филиал Финуниверситета**

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ  
по дисциплине  
«ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ И КОНФЛИКТНОЕ  
ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ»**

для проведения процедуры контроля остаточных знаний и диагностических  
работ по направлению подготовки  
40.03.01 Юриспруденция,  
образовательная программа «Юриспруденция»,  
профиль «Экономическое право»

*Одобрено заседанием кафедры «Менеджмент»  
(протокол от « 23 » 06 2023 г. № 1 )*

Владикавказ 2023

## Содержание

1. Кодификатор фонда оценочных средств .....	3
2. Оценочные материалы.....	3
3. Примерные критерии оценивания.....	4
4. Ключ (правильные ответы) .....	5

## **1. Кодификатор фонда оценочных средств**

Наименование учебной дисциплины: «Деловые коммуникации и конфликтное взаимодействие».

Планируемые результаты освоения учебной дисциплины:

**ПКП-3:** Способность формировать юридические документы, необходимые для реализации экономической деятельности и защиты прав и законных интересов ее субъектов, а также вести претензионно-исковую работу в организации.

## **2. Оценочные материалы**

### **ПКП-3:**

***1. Что должен сделать работник организации, визирующий документ, если он не согласен с его содержанием:***

А: отказаться от визирования документа

Б: завизировать документ, выразив свое мнение

***2. В деловой этике осознание невозможности немедленного преодоления слабости партнера, его недостатков — это проявление принципа:***

А: сознательности

Б: постепенности

В: терпимости

***3. Стратегия мягкого подхода к переговорам состоит в том, чтобы:***

А: избегать конфронтации

Б: избегать личных оскорблений

В: мягко, но неуклонно отстаивать свою позицию

***4. Явным признаком ... является чувство неудобства: вам не хочется что-то делать, говорить, а приходится — иначе неудобно, вы будете «плохо выглядеть».***

***5. Эффект ... заключается в приписывании другим людям собственных качеств, обладателями которых чувствовать себя неприятно. Раздражительные, агрессивные люди часто приписывают эти качества другим, завистливые видят в других проявления зависти.***

***6. Полное взаимопонимание, подтверждение взаимных ролевых ожиданий, созвучность участников контакта, осуществление согласованных действий носит в социальной психологии название «...»***

**7. Установите соответствие: Соотнести функции общения с их содержанием:**

- |   |                                |
|---|--------------------------------|
| 1. Представляет собой процесс внесения изменений в состояние людей, что возможно и при специальном (целенаправленном), и в непроизвольном воздействии - | А) Регулятивно-коммуникативная |
| 2. Направлена на организацию взаимодействия между людьми, а также на коррекцию человеком своей деятельности или состояния -                             | Б) Аффективно-коммуникативная  |
|   | В) Эффективно-коммуникативная  |

**8. Соотнесите стили слушания с их характеристиками**

- |                                     |  |
|-------------------------------------|--|
| 1. Нерефлексивное слушание          | А) человек заинтересован, внимательно молчит, не вмешиваясь в речь собеседника                                 |
| 2. Рефлексивное (активное) слушание | Б) человек не слушает собеседника  |
| 3. Эмпатическое слушание            | В) человек улавливает эмоциональное состояние собеседника, использует обратную связь с целью оказать поддержку |
|                                     | Г) человек применяет обратную связь с целью контроля правильности восприятия услышанного                       |

**9. Способность прервать навязываемый сценарий и предложить свой, не соответствующий ожиданиям оппонента – этот способ защиты от манипуляции называется ...**

**10. Ваши идеи согласуются с идеями других, учитывается мнение всех участников совещания – такое ведение деловой коммуникации предполагает ... стиль.**

**3. Примерные критерии оценивания**

**Критерии оценки знаний при проведении устного/письменного опроса (зачет/экзамен)**

Оценка «отлично» – выставляется обучающемуся, показавшему всесторонние, систематизированные, глубокие знания вопросов дисциплины.

Оценка «хорошо» – выставляется обучающемуся, если он твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, но допускает в ответе некоторые неточности, которые может устранить с помощью дополнительных вопросов преподавателя.

Оценка **«удовлетворительно»** – выставляется обучающемуся, показавшему фрагментарный, разрозненный характер знаний, недостаточно правильные формулировки базовых понятий, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, но при этом он владеет основными понятиями, необходимыми для дальнейшего обучения и может применять полученные знания по образцу в стандартной ситуации.

Оценка **«неудовлетворительно»** – выставляется обучающемуся, который не знает большей части основного содержания вопросов тем дисциплины, допускает грубые ошибки в формулировках основных понятий.

#### **Критерии оценки знаний при решении задач**

Оценка **«отлично»** – выставляется обучающемуся, показавшему всесторонние, систематизированные, глубокие знания вопросов дисциплины и умение уверенно применять их на практике при решении конкретных задач, свободное и правильное обоснование принятых решений.

Оценка **«хорошо»** – выставляется обучающемуся, если он твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, умеет применять полученные знания на практике, но допускает в ответе некоторые неточности, которые может устранить с помощью дополнительных вопросов преподавателя.

Оценка **«удовлетворительно»** – выставляется обучающемуся, показавшему фрагментарный, разрозненный характер знаний, недостаточно правильные формулировки базовых понятий, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, но при этом он владеет основными понятиями, необходимыми для дальнейшего обучения и может применять полученные знания по образцу в стандартной ситуации.

Оценка **«неудовлетворительно»** – выставляется обучающемуся, который не знает большей части основного содержания вопросов тем дисциплины, допускает грубые ошибки в формулировках основных понятий, не умеет использовать полученные знания при решении типовых практических задач.

#### **4. Ключ (правильные ответы)**

1. Ответ: Б
2. Ответ: В
3. Ответ: А
4. Ответ – манипуляции
5. Ответ: проекции
6. Ответ: конгруэнции
7. Ответ: 1А, 2Б
8. Ответ: 1А, 2Г, 3 В
9. Ответ: один из двух вариантов –  
контрманипуляция  
контрманипуляцией

10. Ответ: дипломатический