

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Игнатенко Виталий Иванович

Должность: Проректор по образовательной деятельности и молодежной политике

Дата подписания: 02.05.2023 10:04:35

Уникальный программный ключ:

a49ae343af5448d45d7e3e1e499659da8109ba78

**Министерство науки и высшего образования РФ**  
**Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение**  
**высшего образования**  
**«Заполярье государственный университет им. Н. М. Федоровского»**

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**

**по дисциплине**

**Основы корпоративной культуры и деловое общение**

Уровень образования: бакалавриат

Кафедра «Философии, истории и иностранных языков»

Разработчик ФОС:

К.э.н. доцент Самойлова Л.П. \_\_\_\_\_ Самойлова Л.П.

Оценочные материалы по дисциплине рассмотрены и одобрены на заседании кафедры, протокол № 9 от 19.05.2022 г.

И.о.заведующего кафедрой \_\_\_\_\_ к.э.н., доцент Н.А. Торгашова

Фонд оценочных средств по дисциплине Основы корпоративной культуры и деловое общение для текущей/ промежуточной аттестации разработан в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования по специальности / направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент на основе Рабочей программы дисциплины Основы корпоративной культуры и деловое общение, утвержденной решением ученого совета от 19.05.2022 г., Положения о формировании Фонда оценочных средств по дисциплине (ФОС), Положения о проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся ЗГУ, Положения о государственной итоговой аттестации (ГИА) выпускников по образовательным программам высшего образования в ЗГУ им. Н.М. Федоровского.

### 1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами образовательной программы

Таблица 1. Компетенции и индикаторы их достижения

Код и наименование компетенции	Индикаторы достижения
УК-4: Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	УК-4.3: Применяет на практике деловую коммуникацию в устной и письменной формах
УК-5 Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах	УК-5.2: Воспринимает разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах

Таблица 2 – Паспорт фонда оценочных средств

Контролируемые разделы (темы) дисциплины	Формируемая компетенция	Наименование оценочного средства	Показатели оценки
Корпоративная культура. Понятие, функции, виды корпоративной культуры. Содержание корпоративной культуры.	УК-4.3, УК- 5.2	Конспект, собеседование, письменная работа	Есть/нет
Сущность и структура делового общения. понятие делового общения. Основные принципы этики деловых отношений.	УК-4.3, УК- 5.2	Конспект, собеседование, письменная работа	Есть/нет, Полнота ответа по данной теме
Этикет работника и работодателя. Культура делового письма. Документирование. Этика поступления и приёма на работу. Имидж делового человека.	УК-4.3, УК- 5.2	Конспект, собеседование, письменная работа	Есть/нет, Полнота ответа по данной теме
Культура делового речевого общения. Культура деловых бесед, переговоров и совещаний.	УК-4.3, УК- 5.2	Конспект, собеседование, письменная работа	Есть/нет, Полнота ответа по данной теме
Деловое красноречие. Роль	УК-4.3, УК- 5.2	Конспект,	Есть/нет,

культуры речевого воздействия в обеспечении этики деловых отношений		собеседование, письменная работа	Полнота ответа по данной теме
Роль невербальной коммуникации в деловой сфере. Жесты как составная часть имиджа делового человека. Внешность, манеры, поза жесты оратора. Язык жестов как средство делового общения	УК-4.3, УК- 5.2	Конспект, собеседование, письменная работа	Есть/нет, Полнота ответа по данной теме
Культура и стиль делового общения. Деловое общение как способ общественного самоутверждения личности. Мотивы и стимулы карьерного роста. Социальные роли людей в деловых отношениях	УК-4.3, УК- 5.2	Конспект, собеседование, письменная работа	Есть/нет, Полнота ответа по данной теме
Трудности и дефекты делового общения. Деловое общение как межличностное взаимодействие. Деловое общение в конфликтной ситуации.	УК-4.3, УК- 5.2	Конспект, собеседование, письменная работа	Есть/нет, Полнота ответа по данной теме
Культура общения в управленческой деятельности. культура бизнеса и предпринимательства. Этические кодексы фирм. Этика организации	УК-4.3, УК- 5.2	Конспект, собеседование, письменная работа	Есть/нет, Полнота ответа по данной теме
Зачет	УК-4.3, УК- 5.2	Тест	Есть/нет, Полнота ответа по данной теме

## 1 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующие процесс формирования компетенций

Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, представлены в виде технологической карты дисциплины (таблица 3).

Таблица 3 – Технологическая карта

	Наименование оценочного средства	Сроки выполнения	Шкала оценивания	Критерии оценивания
<i>Промежуточная аттестация в форме «Зачета» (для очной и заочной формы обучения)</i>				
	Тест итогового контроля	По окончании первого семестра	от 0 до 5 баллов	Зачет/Незачет
	ИТОГО:	-	___ баллов	-

## 2 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности характеризующие процесс формирования компетенций в ходе освоения образовательной программы

### 2.1 Задания для промежуточной аттестации (экзамен по дисциплине)

Тест





18	<p>Как не следует поступать, если телефонного собеседника плохо слышать?</p> <p>а. Просить собеседника говорить громче  б. Просить собеседника перезвонить  в. Самому кричать в трубку  г. Всё ранее перечисленное</p>	УК-4, УК-5.2
19	<p>Как следует поступить в случае, если коллега, которого спрашивают по телефону, отсутствует?</p> <p>а. Спросить, что ему передать и оставить записку на его столе  б. Спросить, что ему передать и забыть  в. Вежливо сказать о его отсутствии  г. Вежливо отказать в просьбе</p>	УК-4, УК-5.2
20	<p>Как следует поступать в случае, если после набора телефонного номера Вы «не туда попали»?</p> <p>а. Молча повесить трубку  б. Вежливо извиниться и положить трубку  в. Попросить собеседника положить трубку и не мешать работать  г. Пошутить и положить трубку</p>	УК-4, УК-5.2
21	<p>Что такое «личная территория»?</p> <p>а. Это всё воздушное пространство вокруг тела человека  б. Это воздушное пространство на уровне головы  в. Это воздушное пространство спереди  г. Это воздушное пространство сзади</p>	УК-4, УК-5.2
22	<p>Как называется зона, вторжение в которую сопровождается повышенной агрессивностью, выбросом адреналина в кровь?</p> <p>а. Интимная б. Личная в. Социальная г. Общественная</p>	УК-4, УК-5.2
23	<p>Каковы параметры европейской «личной зоны»?</p> <p>а. 0 см – 46 см  б. 46 см – 1 м 20 см  в. 1 м 20 см – 3 м 60 см  г. свыше 3 м 60 см</p>	УК-4, УК-5.2
24	<p>На каком расстоянии от слушателей удобнее всего находиться оратору, если слушателей очень много?</p> <p>а. В пределах «интимной зоны»  б. В пределах «личной зоны»  в. В пределах «социальной зоны»  г. В пределах «общественной зоны»</p>	УК-4, УК-5.2
25	<p>Какая позиция (из предложенных) сокращает шансы заключить соглашение между партнёрами, если партнёры договариваются за прямоугольным столом?</p> <p>а. Угловая б. Независимая  в. Техническая г. Делового взаимодействия</p>	УК-4, УК-5.2
26	<p>Ваш подчинённый (сотрудник) обдумал проблему, но не смог её решить. Вы:</p> <p>а. Подскажете ему решение  б. Поможете ему найти решение самостоятельно  в. Предложите несколько решений на выбор  г. Сами решите проблему</p>	УК-4, УК-5.2
27	<p>Как часто нужно хвалить подчинённого за сделанную им работу?</p> <p>а. Только если работа этого заслуживает  б. Никогда, чтобы люди не зазнавались  в. Часто, даже незаслуженно, чтобы поощрить людей  г. Иногда, чтобы стимулировать работоспособность</p>	УК-4, УК-5.2

28	Если Вы ошиблись, а ваш подчинённый это знает, Вы: а. Открыто признаете ошибку б. Обвините кого-то другого в. Воспользуетесь случаем преподать другим урок г. Не признаетесь	УК-4, УК-5.2
29	Вы опаздываете на важную деловую встречу или собеседование. Вы: а. Поедете на такси вместо автобуса или метро б. Позвоните и извинитесь за опоздание в. Просто опоздаете, а потом уже извинитесь г. Отмените деловую встречу (собеседование)	УК-4, УК-5.2
30	В конце довольно удачного собеседования Вы: а. Спросите, сколько Вы будете получать через три года б. Попросите дать возможность реализовать свои замыслы в. Спросите о возможностях карьеры г. Просто поблагодарите собеседника за потраченное время	УК-4, УК-5
31	Что не следует дарить иностранным деловым партнёрам? а. Гжельскую керамику б. Жёстовский поднос в. Матрёшек г. Всё перечисленное	УК-1, УК-5
32	Как следует поступить сотруднику, получившему подарок, стоимость которого выше допустимой? а. Сделать дарителю ответный подарок, стоимость которого равна стоимости полученного подарка б. Если подарок вручён лично, вернуть дарителю со словами благодарности и сожаления по поводу невозможности его принять из-за высокой стоимости в. Развернуть, снять упаковку, достать из коробки, выразить умеренное удовольствие и восхищение подарком, затем положить подарок в коробку и убрать к себе в стол г. Среди перечисленных нет верного ответа	УК-4.1, УК-5.2
33	Чем, в обязательном порядке должен быть снабжён подарок, предназначенный фирме? а. Дарственной надписью б. Ценником в. Инструкцией по применению г. Цветами	УК-4.1, УК-5.2
34	Совокупность денежных и материальных благ, получаемых персоналом предприятия, как правило, в разных размерах для всех категорий работников и являющихся дополнительным источником доходов, это: а. Социальные блага б. Социальные гарантии в. Качество трудовой жизни г. Целевое планирование	УК-4.1, УК-5.2
35	Схема управления, направленная на реализацию целевых программ (проектов), стоящих перед предприятием, для выполнения которых выделяются специальные руководители, это: а. Линейная структура б. Линейно-функциональная структура в. Эффективность управления г. Матричная структура	УК-4.1, УК-5.2
36	Как называется наука, предметом которой является изучение и практическое развитие публичной речи, подход к ней как к определенного рода искусству? а. Софистика	УК-4.1, УК-5.2

	б. Риторика в. Эристика г. Диалектика	
37	Выбор первых фраз, форма вступительной части речи, как и сама речь, зависят от социального, профессионального, демографического состава аудитории, её эмоционально-психологического состояния, ситуации. С чего не рекомендуется начинать свою речь, если выступающий впервые видит аудиторию? а. С паузы б. С анекдота в. С комплимента аудитории г. С разговора о посторонних вещах	УК-4.1, УК-5.2
38	Чтение заранее заготовленного текста затрудняет контакт со слушателями. В каком, из перечисленных ниже вариантах, чтение текста необходимо? а. На деловом совещании в банке б. На учебной лекции в. На дипломатическом приёме г. На научной конференции	УК-4.1, УК-5.2
39	Как называется приём, сопровождающий речь, с помощью которого одни и те же высказывания могут приобретать противоположные значения? а. Интонация б. Темп в. Ритм г. Метафора	УК-4.1, УК-5.2
40	Что можно исключить из выступления на деловом совещании? а. Повторение удачных моментов выступления другого человека б. Обоснование пользы проекта в. Выводы и предложения г. Чёткую формулировку требования сторон	УК-4.1, УК-5.2
41	Какие вещи не принято использовать в качестве подарка в деловой сфере? а. Спиртные напитки б. Часы в. Брелоки для ключей г. Органайзеры	УК-4.1, УК-5.2
42	Для руководителя основной принцип в распределении обязанностей – это: а. Передать другим по возможности большую часть обязанностей б. Убедиться, что Вам известны все детали в. Утверждать все принимаемые решения г. Делать всё самому	УК-4.1, УК-5.2
43	Когда, в рамках делового этикета, рекомендуется отвечать на телефонный звонок? а. Во время первого звонка б. Во время четвёртого звонка в. После четвёртого звонка г. В течение промежутка времени от окончания 1-го до начала 4-го звонка	УК-4.1, УК-5.2



44	<p>Каков предельный объём личного резюме?</p> <p>а. Одна страница формата А4  б. Две страницы формата А4  в. Четыре страницы формата А4  г. Шесть страниц формата А4</p>	УК-4.1, УК-5.2
45	<p>Что можно исключить из личного резюме?</p> <p>а. Возраст  б. Имя, отчество, фамилию  в. Хобби  г. Семейное положение</p>	УК-4.1, УК-5.2
46	<p>Что такое этикет?</p> <p>а. Совокупность правил поведения, регулирующих внешние проявления человеческих взаимоотношений  б. Совокупность приёмов, позволяющих скрывать свои мысли и настроение  в. Руководство, с помощью которого можно интерпретировать жесты  г. Всё ранее перечисленное</p>	УК-4.1, УК-5.2
47	<p>Что такое имидж?</p> <p>а. Целенаправленно сформированный образ делового человека или фирмы  б. Манера, способ поведения в обществе  в. Индикатор внутреннего состояния, мыслей, эмоций человека  г. Всё ранее перечисленное</p>	УК-4.1, УК-5.2
48	<p>Как называется один из базовых принципов делового этикета, согласно которому во внешнем облике делового человека, его манерах приветствуется приверженность традициям как условиям его надёжности и прочности деловых отношений?</p> <p>а. Комфортность  б. Целесообразность  в. Консерватизм  г. Удобство</p>	УК-4.1, УК-5.2
49	<p>Как называется разновидность этикета, выделяющегося своей строгостью и упорядоченностью и сориентированного на государственные органы и государственных деятелей?</p> <p>а. Светский этикет  б. Дипломатический этикет  в. Воинский этикет  г. Деловой этикет</p>	УК-4.1, УК-5.2
50	<p>Что является основой делового этикета?</p> <p>а. Моральные нормы  б. Материальные ценности  в. Консерватизм  г. Всё ранее перечисленное</p>	УК-4.1, УК-5.2
51	<p>Что является особенностью делового костюма делового человека?</p> <p>а. Наличие броских расцветок, экстравагантность  б. Соответствие моде  в. Строгость покроя, соответствие фигуре, соответствие месту и времени  г. Всё ранее перечисленное</p>	УК-4.1, УК-5.2

52	<p>Традиционно женщинам на службе рекомендуется носить классический пиджак и юбку; какую одежду не следует надевать, собираясь на деловую встречу?</p> <p>а. Брючный костюм б. Чёрные колготы с рисунком в. Платье-костюм г. Длинный красный шарф</p>	УК-4.1, УК-5.2
53	<p>Как одежда женщины, так и одежда мужчины могут быть подвержены изменениям моды; и всё-таки, какую обувь нельзя использовать с деловым костюмом как женщине, так и мужчине?</p> <p>а. Обувь из кожи крокодила б. Обувь из кожи змеи в. Сандалии г. Всё ранее перечисленное</p>	УК-4.1, УК-5.2
54	<p>Укажите основные элементы одежды делового мужчины?</p> <p>а. Костюм клубного стиля б. Кожаный пиджак, кроссовки в. Костюм-тройка, сорочка, галстук г. Всё ранее перечисленное</p>	УК-4.1, УК-5.2
55	<p>Верхняя одежда делового человека должна по цвету и фактуре соответствовать костюму; какой из перечисленных ниже шарфов недопустим в деловой одежде?</p> <p>а. Красный шарф б. Длинный шарф в. Шарф ручной вязки г. Все ранее перечисленные</p>	УК-4.1, УК-5.2
56	<p>Процесс приспособления коллектива к изменяющимся условиям внешней и внутренней среды организации, это:</p> <p>а. Движение кадров б. Адаптация персонала в. Коммуникация г. Конфликт межличностный</p>	УК-4.1, УК-5.2
57	<p>Все работники (трудовой коллектив, кадры), выполняющие производственные или управленческие операции и занятые переработкой предметов труда с использованием средств труда?</p> <p>а. Резерв кадров б. Руководители в. Персонал г. Штатная структура</p>	УК-4.1, УК-5.2
58	<p>Объединение руководителей и специалистов функционального подразделения (служба, отдел, бюро, группа), реализующих общую функцию управления и имеющих близкие профессиональные цели и интересы, это:</p> <p>а. Функциональная группа б. Формальная социальная группа в. Управленческий персонал г. Резерв кадров</p>	УК-4.1, УК-5.2
59	<p>Научное обоснование рационального возраста и нормативных сроков занятия должностей с учётом пожеланий и личности работника, это:</p> <p>а. Повышение квалификации б. Планирование служебной карьеры в. Философия организации</p>	УК-4.1, УК-5.2

	г. Кадровая политика	
60	Процесс обмена мнениями с целью достижения соглашения по определённой проблеме (заключение контракта, получение инвестиций, наём персонала), это: а. Деловая беседа б. Переговоры в. Аттестация г. Целевое планирование	УК-4.1, УК-5.2
61	Вставьте в текст пропущенное словосочетание: _____ занимают значительное место в деловой жизни. По подсчётам специалистов, на них тратится до 27 процентов рабочего времени.	УК-4.3
62	Вставьте в текст пропущенное слово: _____ пишутся телеграфным стилем, т.е. кратко, ясно, точно, однозначно, простыми предложениями.	УК-4.3
63	Вставьте в текст пропущенное название документа: Опытные рекрутеры и менеджеры по персоналу знают, что _____ в 90% случаев пишет сам кандидат.	УК-4.3
64	Вставьте в текст дважды пропущенное слово: Ежедневно мы пользуемся десятками _____, почти не задумываясь об их смысле. Между тем в каком-нибудь другом государстве, на другом конце Земли легкомысленное обращение с обычными для нас _____ может привести к самым неожиданным последствиям.	УК-4.3
65	Вставьте в текст пропущенное словосочетание: Обычный утвердительный кивок головой на юге Словении служит _____.	УК-4.3
66	Вставьте в текст пропущенное словосочетание: Француз или итальянец, если считает какую-либо идею глупой, выразительно стучит _____.	УК-4.3
67	Закончите фразу: Немцы часто поднимают брови в знак восхищения чьей-то идеей. Но то же самое в Англии будет расценено как выражение _____.	УК-4.3
68	Вставьте в текст пропущенное слово: Мы в общении не придаем особого значения левой или правой руке. Но будьте осторожны на Ближнем Востоке: не вздумайте кому-либо протянуть деньги или подарок _____ рукой.	УК-4.3
69	Вставьте в текст пропущенное слово: Есть различия у народов различных культур и в восприятии пространства. Так, американцы привыкли работать либо в _____ помещениях.	УК-4.3
70	Вставьте в текст пропущенное слово: Для формирования и развития корпоративной культуры особое значение имеет _____ – человек, который не только обладает соответствующими знаниями, но и способностью обучать других, вносить необходимые изменения.	УК-5.2
71	Вставьте в текст пропущенное словосочетание: При _____ типе организационной культуры наиболее комфортно себя чувствуют эмоциональные, ценностно-ориентированные люди	УК-5.2
72	Вставьте в текст пропущенное словосочетание:	УК-5.2

	При _____ деятельности результаты появляются за счет последовательной передачи определенных предметов труда. Для успешного функционирования организации появляется потребность в организаторе.	
73	Вставьте в текст пропущенное слово: В обязанности _____ входит разработка структур, которые будут эффективно работать в изменившихся условиях. В этом его отличие от администратора, который распределяет ресурсы и отслеживает план выполнения работы.	УК-5.2
74	Вставьте в текст пропущенное слово: _____ выбирает необходимое решение из множества вариантов. Он ищет ответы на не всегда точно сформулированные вопросы. Он анализирует то, что происходит сейчас, и прогнозирует то, что может и должно быть впоследствии.	УК-5.2
75	Вставьте в текст пропущенное словосочетание: Деловое кредо, или _____ компании присутствует в специальных документах, корпоративной прессе, устных объявлениях, электронных рассылках, а также в брошюрах, рекламных проспектах, на стендах в кабинетах руководителей и рабочих офисах, фирменных знаках на рекламной продукции и товарах.	УК-5.2
76	Вставьте в текст пропущенное словосочетание: _____ и ведущие цели выступают основой для стратегического и ежегодного планирования деятельности компании.	УК-5.2
77	Вставьте в текст пропущенное слово: Выделяются внешний и внутренний виды корпоративной культуры. _____ корпоративная культура состоит из миссии, ценностей и правил, декларируемых компанией на рынке, во взаимодействиях с партнерами и клиентами.	УК-5.2
78	Вставьте в текст пропущенное слово: Выделяются внешний и внутренний виды корпоративной культуры. _____ корпоративная культура отражает миссию, ценности и правила для сотрудников компании.	УК-5.2
79	Вставьте в текст пропущенное словосочетание: В понятие _____ входят система отношений между сотрудниками данной фирмы и ее клиентами, фирменный стиль одежды, эргономика и дизайн офиса.	УК-5.2
80	Вставьте в текст пропущенное слово: Стремление к _____ складывается из следующих компонентов: готовности нести ответственность за свои решения, умения поставить цель и достичь ее собственными силами, склонности к умеренному риску, ставки на собственные знания и умения, а не на случайность, умения за каждым решением видеть реальный конкретный результат.	УК-5.2

#### Ответы к тесту

#### Основы корпоративной культуры и деловое общение

1. а; 2. а; 3. б; 4. г; 5. б; 6. в; 7. б; 8. б; 9. б; 10. а; 11. в; 12. в; 13. б; 14. в; 15. а; 16. г; 17. в; 18. в; 19. а; 20. б; 21. а; 22. а; 23. б; 24. г; 25. б; 26. б; 27. а; 28. а; 29. б; 30. г; 31. г; 32. б; 33. а; 34. а; 35. г; 36. б; 37. б; 38. в; 39. а; 40. а; 41. б; 42. а; 43. г; 44. а; 45. г; 46. а; 47. а; 48. в; 49. г; 50. г; 51. в; 52. б; 53. г; 54. в; 55. в; 56. б; 57. в; 58. в; 59. б; 60. б;

61. Телефонные разговоры;
62. Телефонограммы;
63. рекомендательное письмо;
64. жестов, жестами;
65. знаком отрицания;
66. по своей голове;
67. скептицизма;
68. левой;
69. больших;
70. руководитель;
71. совместно взаимодействующем;
72. совместно-последовательной;
73. организатора;
74. управленец;
75. деловой кодекс;
76. Корпоративные ценности;
77. Внешняя;
78. Внутренняя;
79. имидж фирмы;
80. успеху.