

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Богдалова Елена Вячеславовна
Должность: Проректор по образовательной деятельности
Дата подписания: 10.06.2026 12:24:02
Уникальный программный ключ:
ec85dd5a839619d48ea76b2d23dba88a9c82011a

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение инклюзивного высшего образования

**«Российский государственный университет социальных технологий»
(ФГБОУ ИВО «РГУ СоцТех»)**

УТВЕРЖДАЮ

Проректор по образовательной деятельности

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
ПО ДИСЦИПЛИНЕ
Б1.В.ДЭ.01.01 ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ**
наименование дисциплины

38.03.02 Менеджмент
шифр и наименование направления подготовки

Управление бизнесом
направленность (профиль)

Содержание

1. Паспорт фонда оценочных средств.....
2. Перечень оценочных средств.....
3. Описание показателей и критериев оценивания компетенций.....
4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания результатов обучения, характеризующих этапы формирования компетенций.....
5. Материалы для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации.....

1. ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

по дисциплине «Деловые коммуникации»

Оценочные средства составляются в соответствии с рабочей программой дисциплины и представляют собой совокупность контрольно-измерительных материалов (типовые задачи (задания), контрольные работы, тесты и др.), предназначенных для измерения уровня достижения обучающимися установленных результатов обучения.

Оценочные средства используются при проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации.

Таблица 1 - Перечень компетенций, формируемых в процессе освоения дисциплины

Код компетенции	Наименование результата обучения
ПК-1- Способен организовать работу структурного подразделения, обеспечить разработку должностных инструкций сотрудников, требований профессиональной этики, предложений по совершенствованию системы мотивации сотрудников	ПК-1.1. Знает основы организации работы структурного подразделения, принципы подбора штатного персонала структурного подразделения, основы налогового, бюджетного и трудового законодательства Российской Федерации. ПК-1.2. Умеет обеспечить разработку должностных инструкций сотрудников, требований профессиональной этики, предложений по совершенствованию системы мотивации сотрудников. ПК-1.3. Владеет навыками разработки регламентов, определяющих работу структурного подразделения, навыками оценки уровня профессиональной квалификации сотрудников структурного подразделения.

Конечными результатами освоения дисциплины являются сформированные когнитивные дескрипторы «знать», «уметь», «владеть», расписанные по отдельным компетенциям. Формирование дескрипторов происходит в течение всего семестра по этапам в рамках контактной работы, включающей различные виды занятий и самостоятельной работы, с применением различных форм и методов обучения.

2. ПЕРЕЧЕНЬ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ¹

Таблица 2

№	Наименование оценочного средства	Характеристика оценочного средства	Представление оценочного средства в ФОС
1	Кейс-задание	Проблемное задание, в котором обучающемуся предлагают осмыслить реальную профессионально-ориентированную ситуацию, необходимую для решения данной проблемы.	Задания для кейс-задачи
2	Опрос	Средство контроля усвоения учебного материала темы, раздела или разделов дисциплины, организованное как учебное занятие в виде собеседования преподавателя с обучающимися.	Вопросы по темам/разделам дисциплины
3	Тест	Средство, позволяющее оценить уровень знаний обучающегося путем выбора им одного из нескольких вариантов ответов на поставленный вопрос. Возможно использование тестовых вопросов, предусматривающих ввод обучающимся короткого и однозначного ответа на поставленный вопрос.	Тестовые задания
4	Деловая игра	Совместная деятельность группы обучающихся и преподавателя под управлением преподавателя с целью решения учебных и профессионально-ориентированных задач путем игрового моделирования реальной проблемной ситуации. Позволяет оценивать умение анализировать и решать типичные профессиональные задачи.	Материалы деловой игры
	Практическое задание	Задание практической направленности, в котором обучающемуся предлагают обдумать и привести решение реальной ситуации	Практические задания

Приведенный перечень оценочных средств при необходимости может быть дополнен.

¹ Указываются оценочные средства, применяемые в ходе реализации рабочей программы данной дисциплины.

3. ОПИСАНИЕ ПОКАЗАТЕЛЕЙ И КРИТЕРИЕВ ОЦЕНИВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ

Оценивание результатов обучения по дисциплине Деловые коммуникации осуществляется в соответствии с Положением о текущем контроле успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся.

Предусмотрены следующие виды контроля: текущий контроль (осуществление контроля всех видов аудиторной и внеаудиторной деятельности обучающегося с целью получения первичной информации о ходе усвоения отдельных элементов содержания дисциплины) и промежуточная аттестация (оценивается уровень и качество подготовки по дисциплине в целом).

Показатели и критерии оценивания компетенций, формируемых в процессе освоения данной дисциплины, описаны в табл. 3.
Таблица 3.

Код компетенции	Уровень освоения компетенции	Индикаторы достижения компетенции	Вид учебных занятий ² , работы, формы и методы обучения, способствующие формированию и развитию компетенций ³	Контролируемые разделы и темы дисциплины ⁴	Оценочные средства, используемые для оценки уровня сформированности компетенции ⁵	Критерии оценивания результатов обучения
ПК-1	Знает					
	Недостаточный уровень Оценка «незачтено», «неудовлетворительно»	<i>ПК-1.3-1.</i> Недостаточно знает основы организации работы структурного подразделения, принципы подбора штатного персонала структурного подразделения, основы налогового, бюджетного и трудового законодательства Российской Федерации	Лекционные занятия, в том числе интерактивные лекции, практические занятия, в том числе работа в малых группах, самостоятельная работа	Тема 1. Предмет, цели и задачи курса «Деловые коммуникации» Тема 2. Коммуникация и общение как ключевые категории теории коммуникации Тема 3. Коммуникативные каналы Тема 4. Искусство межличностного общения. Тема 5. Электронная коммуникация Тема 6. Этика делового общения Тема 7. Деловые переговоры: подготовка и проведение Тема 8. Служебное общение. Правила служебных	Опрос, доклад, практическое задание, кейс-задание, деловая игра, тест	<i>Не знает, либо не имеет четкого представления об основах организации работы структурного подразделения, принципы подбора штатного персонала структурного подразделения, основы налогового, бюджетного и трудового законодательства Российской Федерации</i>
	Базовый уровень	<i>ПК-1.3-1</i> На базовом	Лекционные занятия, в том числе	общение. Правила служебных	Опрос, доклад, практическое задание,	<i>Знает в общих чертах основы организации</i>

² Лекционные занятия, практические занятия, лабораторные занятия, самостоятельная работа...

³ Необходимо указать активные и интерактивные методы обучения (например, интерактивная лекция, работа в малых группах, методы мозгового штурма и т.д.), способствующие развитию у обучающихся навыков командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений, лидерских качеств.

⁴ Наименование темы (раздела) берется из рабочей программы дисциплины.

⁵ Оценочное средство должно выбираться с учетом запланированных результатов освоения дисциплины, например:

«Знать» – собеседование, коллоквиум, тест...

«Уметь», «Владеть» – индивидуальный или групповой проект, кейс-задача, деловая (ролевая) игра, портфолио...

	Оценка, «зачтено», «удовлетворительно»	уровне знает основы организации работы структурного подразделения, принципы подбора штатного персонала структурного подразделения, основы налогового, бюджетного и трудового законодательства Российской Федерации	интерактивные лекции, практические занятия, в том числе работа в малых группах, самостоятельная работа	взаимоотношений Тема 9. Дебаты с оппонентами. Тема 10. Общение со СМИ	кейс-задание, деловая игра, тест	работы структурного подразделения, принципы подбора штатного персонала структурного подразделения, основы налогового, бюджетного и трудового законодательства Российской Федерации
	Средний уровень Оценка «зачтено», «хорошо»	ПК-1. 3-1 На среднем уровне знает основы организации работы структурного подразделения, принципы подбора штатного персонала структурного подразделения,	Лекционные занятия, в том числе интерактивные лекции, практические занятия, в том числе работа в малых группах, самостоятельная работа		Опрос, доклад, практическое задание, кейс-задание, деловая игра, тест	<i>Хорошо представляет себе</i> основы организации работы структурного подразделения, принципы подбора штатного персонала структурного подразделения, основы налогового, бюджетного и трудового законодательства Российской Федерации

		основы налогового, бюджетного и трудового законодательст ва Российской Федерации				
Высокий уровень Оценка «зачтено», «отлично»	ПК-1. З-1 На высоком уровне знает основы организации работы структурного подразделения, принципы подбора штатного персонала структурного подразделения, основы налогового, бюджетного и трудового законодательст ва Российской Федерации	Лекционные занятия, в том числе интерактивные лекции, практические занятия, в том числе работа в малых группах, самостоятельная работа			Опрос, доклад, практическое задание, кейс-задание, деловая игра, тест	<i>Демонстрирует глубокое понимание основ организации работы структурного подразделения, принципы подбора штатного персонала структурного подразделения, основы налогового, бюджетного и трудового законодательства Российской Федерации</i>
Умеет						
Недостаточн ый уровень Оценка «незачтено»,	ПК-1. У-2 Недостаточно умеет обеспечить	Лекционные занятия, в том числе интерактивные лекции, практические занятия, в	Тема 1. Предмет, цели и задачи курса «Деловые коммуникации»		Опрос, доклад, практическое задание, кейс-задание, деловая игра, тест	<i>Не умеет обеспечить разработку должностных инструкций</i>

«неудовлетворительно»	разработку должностных инструкций сотрудников, требований профессиональной этики, предложений по совершенствованию системы мотивации сотрудников	том числе работа в малых группах, самостоятельная работа	Тема 2. Коммуникация и общение как ключевые категории теории коммуникации Тема 3. Коммуникативные каналы Тема 4. Искусство межличностного общения. Тема 5. Электронная коммуникация Тема 6. Этика делового общения Тема 7. Деловые переговоры:		сотрудников, требований профессиональной этики, предложений по совершенствованию системы мотивации сотрудников.
Базовый уровень Оценка, «зачтено», «удовлетворительно»	<i>ПК-1. У-2</i> На базовом уровне умеет обеспечить разработку должностных инструкций сотрудников, требований профессиональной этики, предложений по совершенствованию системы мотивации сотрудников	Лекционные занятия, в том числе интерактивные лекции, практические занятия, в том числе работа в малых группах, самостоятельная работа	подготовка и проведение Тема 8. Служебное общение. Правила служебных взаимоотношений Тема 9. Дебаты с оппонентами. Тема 10. Общение со СМИ	Опрос, доклад, практическое задание, кейс-задание, деловая игра, тест	<i>Способен на базовом уровне обеспечить разработку должностных инструкций сотрудников, требований профессиональной этики, предложений по совершенствованию системы мотивации сотрудников.</i>
Средний уровень Оценка	<i>ПК-1. У-2</i> На среднем уровне умеет	Лекционные занятия, в том числе интерактивные лекции,		Опрос, доклад, практическое задание, кейс-задание, деловая	Способен на среднем уровне обеспечить разработку

	«зачтено», «хорошо»	обеспечить разработку должностных инструкций сотрудников, требований профессиональной этики, предложений по совершенствованию системы мотивации сотрудников	практические занятия, в том числе работа в малых группах, самостоятельная работа		игра, тест	должностных инструкций сотрудников, требований профессиональной этики, предложений по совершенствованию системы мотивации сотрудников.
	Высокий уровень Оценка «зачтено», «отлично»	<i>ПК-1. У-2</i> На высоком уровне умеет обеспечить разработку должностных инструкций сотрудников, требований профессиональной этики, предложений по совершенствованию системы мотивации сотрудников	Лекционные занятия, в том числе интерактивные лекции, практические занятия, в том числе работа в малых группах, самостоятельная работа		Опрос, доклад, практическое задание, кейс-задание, деловая игра, тест	<i>Сформированное умение</i> обеспечить разработку должностных инструкций сотрудников, требований профессиональной этики, предложений по совершенствованию системы мотивации сотрудников.
Владеет						
	Недостаточн	<i>ПК-1. В-3</i>	Лекционные занятия, в	Тема 1. Предмет, цели	Опрос, доклад,	<i>Не владеет</i> навыками

	<p>ый уровень Оценка «незачтено», «неудовлетворительно»</p>	<p>Недостаточно владеет навыками разработки регламентов, определяющих работу структурного подразделения, навыками оценки уровня профессиональной квалификации сотрудников структурного подразделения</p>	<p>том числе интерактивные лекции, практические занятия, в том числе работа в малых группах, самостоятельная работа</p>	<p>и задачи курса «Деловые коммуникации» Тема 2. Коммуникация и общение как ключевые категории теории коммуникации Тема 3. Коммуникативные каналы Тема 4. Искусство межличностного общения. Тема 5. Электронная коммуникация Тема 6. Этика делового общения Тема 7. Деловые переговоры: подготовка и проведение</p>	<p>практическое задание, кейс-задание, деловая игра, тест</p>	<p>разработки регламентов, определяющих работу структурного подразделения, навыками оценки уровня профессиональной квалификации сотрудников структурного подразделения.</p>
	<p>Базовый уровень Оценка, «зачтено», «удовлетворительно»</p>	<p>ПК-1. В-3 На базовом уровне владеет навыками разработки регламентов, определяющих работу структурного подразделения, навыками оценки уровня профессиональной квалификации сотрудников</p>	<p>Лекционные занятия, в том числе интерактивные лекции, практические занятия, в том числе работа в малых группах, самостоятельная работа</p>	<p>и проведение Тема 8. Служебное общение. Правила служебных взаимоотношений Тема 9. Дебаты с оппонентами. Тема 10. Общение со СМИ</p>	<p>Опрос, доклад, практическое задание, кейс-задание, деловая игра, тест</p>	<p>Владеет на базовом уровне навыками разработки регламентов, определяющих работу структурного подразделения, навыками оценки уровня профессиональной квалификации сотрудников структурного подразделения.</p>

		структурного подразделения				
Средний уровень Оценка «зачтено», «хорошо»	ПК-1. В-3 На среднем уровне владеет навыками разработки регламентов, определяющих работу структурного подразделения, навыками оценки уровня профессиональной квалификации сотрудников структурного подразделения	Лекционные занятия, в том числе интерактивные лекции, практические занятия, в том числе работа в малых группах, самостоятельная работа			Опрос, доклад, практическое задание, кейс-задание, деловая игра, тест	<i>Хорошо владеет навыками</i> разработки регламентов, определяющих работу структурного подразделения, навыками оценки уровня профессиональной квалификации сотрудников структурного подразделения.
Высокий уровень Оценка «зачтено», «отлично»	ПК-1. В-3 На высоком уровне владеет навыками разработки регламентов, определяющих работу структурного подразделения, навыками оценки уровня профессиональ	Лекционные занятия, в том числе интерактивные лекции, практические занятия, в том числе работа в малых группах, самостоятельная работа			Опрос, доклад, практическое задание, кейс-задание, деловая игра, тест	<i>Владеет необходимыми навыками</i> разработки регламентов, определяющих работу структурного подразделения, навыками оценки уровня профессиональной квалификации сотрудников структурного

		ной квалификации сотрудников структурного подразделения				подразделения.
--	--	---	--	--	--	----------------

4. Методические материалы, определяющие процедуры

оценивания Методические рекомендации по подготовке к теоретическому опросу

Методические рекомендации по подготовке к опросу

Одной из форм самостоятельной работы студентов является подготовка к устному опросу. Для подготовки к опросу студенту рекомендуется изучить лекционный материал, основную и дополнительную литературу, публикации, информацию из Интернет-ресурсов по соответствующей теме.

Эффективность подготовки студентов к устному опросу зависит от качества ознакомления с научной и методической литературой. При подготовке к опросу студентам рекомендуется обратить внимание на усвоение основных понятий дисциплины, выявить неясные вопросы и подобрать дополнительную литературу для их освещения, составить тезисы выступления по отдельным проблемным аспектам.

Методические рекомендации по подготовке доклада

Доклад – публичное сообщение, представляющее собой развёрнутое изложение определённой темы.

Этапы подготовки доклада:

1. Определение цели доклада.
2. Подбор необходимого материала, определяющего содержание доклада.
3. Составление плана доклада, распределение собранного материала в необходимой логической последовательности.
4. Общее знакомство с литературой и выделение среди источников главного.
5. Уточнение плана, отбор материала к каждому пункту плана.
6. Композиционное оформление доклада.
7. Заучивание, запоминание текста доклада, подготовки тезисов выступления.
8. Выступление с докладом.

Методические рекомендации по подготовке к практическим занятиям и выполнению практического задания

Одной из важных форм самостоятельной работы по дисциплине является подготовка к практическому занятию.

При подготовке к практическим занятиям студент должен придерживаться следующих рекомендаций:

- внимательно изучить основные вопросы темы и план практического занятия,
- определить место темы занятия в общем содержании, ее связь с другими темами;
- найти и проработать соответствующие разделы в рекомендованных нормативных документах, учебниках и дополнительной литературе;
- после ознакомления с теоретическим материалом ответить на вопросы по теме курса;
- продумать пути и способы решения проблемных вопросов;
- продумать развернутые ответы на предложенные вопросы темы, опираясь на лекционные материалы, расширяя и дополняя их данными из учебников, дополнительной литературы.

В ходе практического занятия необходимо выполнить практическое задание, а затем объяснить методику его решения.

Методические рекомендации по выполнению кейс-задания

Кейс-задание представляет собой проблемную ситуацию, предлагаемую студентам в качестве задачи для анализа и поиска решения. С помощью этого метода студенты имеют возможность проявить и совершенствовать свои аналитические и оценочные навыки, формулировать эффективные и наиболее рациональные управленческие решения на основе результатов финансового анализа деятельности организации.

Цели выполнения студентами кейс-задания:

- развитие у студентов аналитического мышления;
- развитие у студентов практических навыков расчета налогового бремени организации;
- формирование у студентов навыков оптимизации налогообложения и разработки эффективной налоговой политики;
- повышение мотивации студентов к обучению и профессиональному развитию.

Решение кейса представляет собой продукт самостоятельной индивидуальной работы студентов.

Этапы выполнения кейс-задания и рекомендации студентам

№	Этапы выполнения кейса	Рекомендации студентам
1	Знакомство с содержанием кейса	Определить цель и задачи кейса
2	Поиск исходной информации для решения кейса	В качестве исходной информации рекомендовано использовать отчетные данные организации
3	Определение последовательности решения кейса	<ol style="list-style-type: none"> 1. Обосновать последовательность расчета основных налогов, уплачиваемых организацией 2. Обосновать применяемую методику оценки налогового бремени организации
4.	Решение кейса	Проведение расчета всех уплачиваемых организацией налогов, провести расчет налогового бремени
5	Оценка полученных результатов	По результатам расчета необходимо сделать выводы
6	Разработка рекомендаций по совершенствованию деятельности организации	На основании выводов рекомендовано разработать соответствующие пути снижения налоговой нагрузки организации
7	Презентация выполненных заданий	<p>Рекомендовано использовать письменный отчет-презентация.</p> <p>Письменный отчет-презентация требует проявления таких качеств, как умение подготовить текст, точно и аккуратно составить отчет, не допустить ошибки в расчетах и т.д.</p> <p>При подготовке отчета по кейс-заданию следует придерживаться следующей структуры:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Оглавление 2. Введение. Во введении дать краткую характеристику анализируемой организации, выбранной методике оценки налогового бремени 3. Основная часть. Провести анализ налоговой нагрузки организации и обосновать пути ее снижения

		<p>4. Заключение.</p> <p>5. Библиография</p> <p>Общий объем отчета по кейс-заданию составляет 10-12 стр. формата А4, включая титульный лист и библиографию.</p>
8	<p>Подведение итогов.</p> <p>Оценка выполнения кейс-задания</p>	<p>Примерными критериями оценки выполнения кейс-задания являются:</p> <ul style="list-style-type: none"> • умение провести расчет налоговой нагрузки организации • уровень аргументации, способность правильно делать выводы по результатам расчета; • способность принимать эффективные управленческие решения; • качество оформления отчета.

Методические рекомендации по выполнению тестовых заданий

Тесты – это вопросы или задания, предусматривающие конкретный, краткий, четкий ответ на имеющиеся эталоны ответов.

По форме тестовые задания могут быть весьма разнообразны.

К первой группе относятся задания закрытой формы с единственным правильным ответом из нескольких представленных.

Вторую группу составляют задания открытой формы, где ответ вводится самостоятельно в поле ввода.

Третью группу представлена заданиями на установление соответствия, в которых элементом одного множества требуется поставить в соответствие элементы другого множества.

В четвертой группе тестов требуется установить правильную последовательность вычислений или каких-то действий, шагов, операций и т. п., используются задания на установление правильной последовательности.

При подготовке к тестированию студент должен придерживаться следующих рекомендаций:

- внимательно изучить основные вопросы темы
- найти и проработать соответствующие разделы в рекомендованных нормативных документах, учебниках и дополнительной литературе;
- выяснить условия тестирования;
- внимательно прочесть вопрос и предлагаемые варианты ответов. Выбрать правильные (их может быть несколько). На отдельном листке ответов написать цифру вопроса и буквы, соответствующие правильным ответам;
- в процессе решения желательно применять несколько подходов в решении задания, что позволит максимально гибко оперировать методами решения, находя каждый раз оптимальный вариант;
- на трудный вопрос не тратить много времени, а переходить к следующему. К трудному вопросу можно вернуться позже;
- оставить время для проверки ответов, чтобы избежать механических ошибок.

Методические рекомендации по подготовке к деловой игре

Преподаватель - руководитель игры заранее, за несколько дней до ее проведения собирает учебную группу и разъясняет студентам цель, задачи, условия, процедуру, время и место ее проведения, характер подготовительной работы к ней. Необходимо, чтобы

студенты имели на руках сценарий деловой игры и предварительно внимательно прочитали его.

С участием студентов тщательно прорабатываются основные характеристики и особенности предлагаемых ролей. Студенты могут предложить ввести в игру новые роли, а также внести соответствующие коррективы в предложенную для обсуждения ситуацию. С участием преподавателя и студентов подбираются (назначаются) ключевые фигуры игры. Приветствуется самовыдвижение студентов на роли.

Студентам, играющим роли, следует заблаговременно ознакомиться с необходимыми материалами, которые могут потребоваться в ходе деловой игры.

Можно рекомендовать студентам предварительно подготовить тезисы выступлений (докладов), проект решения, вопросы к участникам и использовать их в ходе игры.

Непосредственно перед проведением игры преподаватель проверяет готовность студентов к игре, в случае необходимости консультирует их, оказывает помощь. При этом он ориентирует студентов, чтобы деловая игра носила дискуссионный, творческий характер с активным участием всей учебной группы.

5. Материалы для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации

Тема 7. Деловые переговоры: подготовка и проведение

Задание:

Компания получила письмо от клиентов, и неопытному начальнику отдела сбыта было поручено написать *письмо-ответ (с отказом)*. Прочитайте составленный им документ и отредактируйте его в соответствии с требованиями, предъявляемыми к документам. Оформите письмо-ответ (с отказом) со всеми реквизитами (данные о компании можете взять произвольно).

Наша компания получила Ваше письмо с предложением об изменении срока поставки копировального оборудования. Скажем сразу: Вашу просьбу мы выполнить не можем, ввиду невозможности наших деловых партнёров привезения его на склад. Следовательно, оборудование будет поставлено вам только в срок, указанный ранее в договоре.

Искренне Ваш,

Начальник отдела сбыта Пупкин Д.В.

Тема 9. Дебаты с оппонентами.

Задание:

Вы работаете в небольшой компании, которая ведет переговоры о заключении контракта с крупной банковской корпорацией. Корпорация прислала для участия в переговорах команду из человек: юристов, президентов двух своих крупных банков. Ваша компания хотела повысить уровень обслуживания, увеличив затраты. Тогда финансовая корпорация, с которой вы работали, начала делать запросы и предъявлять новые требования, выступая против повышения затрат (то есть против вашего решения).

Все сели за стол переговоров.

Выработайте коммуникацию (ход переговоров) своей компании. Вам надо представить свою точку зрения оппонентов, аргументировать и обосновать ее.

Задание в форме деловой игры

Тема 8. Служебное общение. Правила служебных взаимоотношений

Деловая игра «Кораблекрушение»

Целью является исследование процесса принятия решения группой.

Учит эффективному поведению для достижения согласия при решении групповой задачи. Предоставляет информацию относительно паттернов коммуникации, руководства и доминирования в группе и может внести вклад в сплоченность членов группы.

Необходимое время: 1,5—2 часа.

Материалы: Копии инструкций, большие бумажные листы и карандаши.

Подготовка: Руководитель должен иметь навыки исследования группового процесса.

Процедура: Каждому члену группы дают следующую инструкцию и просят выполнить задание за 15 минут.

Описание конкретной ситуации

Вы дрейфуете на яхте в южной части Тихого океана. Яхта медленно тонет. Ваше местонахождение неясно из-за поломки основных навигационных приборов, но вы находитесь примерно в 2000 км от ближайшей земли.

Ниже дан список 15 предметов, которые остались целыми и неповрежденными после пожара. В дополнение к этим предметам вы располагаете надувным спасательным плотом с веслами, достаточным, чтобы выдержать вас, ваш экипаж и все перечисленные ниже предметы. Имущество оставшихся в живых людей составляют пачка сигарет, несколько коробок спичек и пять десятирублевых банкнот.

Ваша задача — классифицировать 15 нижеперечисленных предметов в соответствии с их значением для выживания. Поставьте цифру 1 у самого важного предмета, цифру 2 — у второго по значению и так далее до пятнадцатого, наименее важного из всех.

1. Зеркало для бритья;
2. Спички;
3. Десятилитровая канистра с водой;
4. Противомоскитная сетка;
5. Одна коробка с армейским рационом;
6. Карты Тихого океана;
7. Плавательная подушка;
8. Пятилитровая канистра с нефтью;
9. Маленький транзисторный радиоприемник;
10. Репеллент, отпугивающий акул;
11. 15 квадратных метров непрозрачного пластика;
12. 3 литра рома крепостью 40 градусов;
13. 10 метров нейлонового каната;
14. Две коробки шоколада;
15. Рыболовная снасть;

После того как завершена индивидуальная работа, группе дается 45 минут для принятия коллективного решения. Группа должна прийти к единому мнению относительно места каждого из 15 предметов. Достичь согласия трудно, поэтому не каждая оценка будет получать одобрение всех участников. Группа старается каждую оценку дать так, чтобы все члены группы могли с ней согласиться хотя бы отчасти.

Методические рекомендации для достижения согласия группой:

1. Избегайте защищать свои индивидуальные суждения.
2. Подходите к задаче логически.
3. Избегайте менять свое мнение только ради достижения согласия при решении групповой задачи, не старайтесь уклониться от конфликта. Поддерживайте только те решения, с которыми можете согласиться хотя бы отчасти.
4. Избегайте таких методов «уменьшения конфликта», как голосование, компромиссные решения с целью достижения согласия при решении задачи, ибо истине безразлично, сколько человек ее поддерживает.
5. Рассматривайте различие мнений как помощь, а не
6. как помеху при принятии решений. Не с нами — еще не значит против нас.

После того как группа проранжировала 15 предметов в зависимости от важности, посмотрите правильный порядок классификации, приведенный в приложении к данной игре.

Далее проводится обсуждение процесса принятия решений. Какие виды поведения помогли или мешали процессу достижения согласия? Как шел ход борьбы за лидерство и формирование противостоящих группировок? Кто участвовал в принятии решений, кто оказывал влияние и почему? Какие формы трансакций можно было видеть? Какова была эмоциональная атмосфера в группе? Как влияли эмоции на поведение членов группы и на ход принятия решений? Оптимально ли использовались возможности группы? Как вели себя лидеры? Какие приемы использовали члены группы для «протаскивания» своих мнений? Как оптимизировать процесс принятия решений?

Один или несколько наблюдателей, которые участниками этой игры были ранее, могут представить после выполнения задачи обратную связь о групповом процессе.

Приложение к игре «кораблекрушение»

Согласно мнению «экспертов», основными вещами, необходимыми человеку, потерпевшему кораблекрушение в океане, являются предметы, служащие для привлечения внимания, и помогающие выжить до прибытия спасателей, т. е. способные удовлетворить пищевой и оборонительный инстинкты. Навигационные средства имеют сравнительно небольшое значение, так как трудно себе представить, что на веслах можно пройти 2000 км. Да и провизии на столь длительное путешествие нет. Следовательно, самыми важными являются средства сигнализации: зеркало для бритья и нефтегазовая смесь, так как они являются средствами сигнализации. Вторыми по значению являются вода и продукты питания. Предметы защиты стоят на третьем месте.

Ниже приводится краткая информация о значении каждого предмета для выживания:

1. Спички. Жизненно необходимый предмет, помогут добыть огонь и сварить пищу.
2. Зеркало для бритья. Важно для сигнализации воздушным и морским спасателям.
3. Канистра с нефтегазовой смесью. Важна для сигнализации. Может быть зажжена денежной банкнотой и спичкой и будет плыть по воде, привлекая внимание спасателей. Стоит на втором месте, так как по мере использования расходуется. Зеркало в этом плане нечто «вечное».
4. Канистра с водой. Без воды человек может прожить не более 5 дней.
5. Коробка с армейским рационом. Обеспечивает основную пищу.
6. Непрозрачный пластик. Используется для сбора дождевой воды и обеспечивает защиту от стихии.
7. Две коробки шоколада. Резервный запас пищи.
8. Рыболовная снасть. Оценивается ниже, чем шоколад, потому что в данной ситуации «синица в руке лучше журавля в небе». Нет уверенности, что вы поймаете рыбу. Да и среди присутствующих часто нет умеющих это делать.
9. Десять метров нейлонового каната. Можно использовать для связывания снаряжения, чтобы оно не упало за борт.

10. Плавательная подушка. Если кто-то упадет за борт, она может служить спасательным средством (удовлетворение оборонительного инстинкта).
11. Репеллент, отпугивающий акул. Назначение очевидно.
12. Ром. Может использоваться в качестве антисептика при любых травмах. Пить нельзя, так как вызывает обезвоживание.
13. Транзисторный приемник. Имеет незначительную ценность, так как нет передатчика. Можно лишь узнать, что потерпевших ищут.
14. Карты Тихого океана. Бесплезны, без дополнительных приборов. Важнее знать, где находятся спасатели.
15. Противомоскитная сетка. В центре океана нет moskitov.

Основная причина более высокой оценки средств сигнализации по сравнению с предметами поддержания жизни заключается в том, что без средств сигнализации почти нет средств быть обнаруженными и спасенными. К тому же в большинстве случаев спасатели приходят в первые тридцать шесть часов, а человек может прожить этот период без воды и пищи.

Контролируемые компетенции: ПК-1.

Оценка компетенций осуществляется в соответствии с Таблицей 3.

Критерии оценивания⁶:

- оценка «отлично» выставляется студенту, если он в полном объеме выполняет предложенное задание, демонстрирует при этом хорошие знания, проявляет свой творческий потенциал;
- оценка «хорошо» выставляется студенту, если он в целом выполняет предложенное задание, демонстрирует при этом хорошие знания, проявляет свой творческий потенциал, но допускает несущественные ошибки.
- оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если он частично выполняет предложенное задание, демонстрирует при этом частично сформировавшиеся знания, но допускает некоторые ошибки.
- оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если он не способен выполнить предложенное задание, допускает грубые ошибки.

Задания для опроса

Тема 1. Предмет, цели и задачи курса «Деловые коммуникации»

1. Раскройте специфику предмета курса «Деловые коммуникации»
2. В чем на Ваш взгляд состоит отличие делового общения от быденного, повседневного?
3. Охарактеризуйте значение делового общения для менеджера.
4. Почему коммуникабельность является профессионально значимым качеством менеджера?
5. Назовите профессии, для которых умение грамотно общаться является очень значимым.

Тема 2. Коммуникация и общение как ключевые категории теории коммуникации

1. Что такое коммуникативная компетентность личности?
2. Охарактеризуйте коммуникативную компетентность специалиста по PR/рекламиста.
3. Обозначьте основные этапы теории коммуникации как науки.

⁶ Приводятся, если используются критерии оценивания результатов обучения, не описанные в табл.3/ отличающиеся от описанных в табл. 3

4. Назовите основные категории теории коммуникации.
5. Являются ли слова коммуникация и общение синонимами? Обоснуйте свой ответ

Тема 3. Коммуникативные каналы.

1. Раскройте сущность понятия «коммуникативный канал»
2. Назовите виды коммуникативных каналов.
3. Раскройте сущность понятия «коммуникативный барьер».
4. Охарактеризуйте методы преодоления коммуникативных барьеров.
5. Какие из способов преодоления коммуникативных барьеров Вы считаете наиболее эффективными? Почему?

Тема 4. Искусство межличностного общения.

1. Раскройте понятие личности.
2. Какова структура личности?
3. Раскройте понятие и сущность коммуникативной личности.
4. Дайте определение языковой личности
5. Назовите базовые свойства личности. Каково их влияние на деловые качества коммуникантов?

Тема 5. Электронная коммуникация.

1. Дайте определение электронной коммуникации.
2. Назовите виды электронной коммуникации.
3. В чем состоит сущность электронной коммуникации?
4. Каковы особенности электронной коммуникации?
5. Назовите функции электронной коммуникации.

Тема 6. Этика делового общения.

1. Что такое этика?
2. Что представляет собой деловая этика?
3. Какова взаимосвязь между деловой этикой и корпоративной культурой организации?
4. Назовите принципы деловой этики.
5. В чем состоит специфика национальных особенностей этики деловых коммуникаций?

Контролируемые компетенции: ПК-1.

Оценка компетенций осуществляется в соответствии с Таблицей 3.

Критерии оценивания⁷:

- оценка «отлично» выставляется студенту, если он полностью раскрывает проблему, обозначенную в вопросе, способен грамотно аргументировать излагаемую точку зрения, хорошо ориентируется в изучаемом материале, способен проводить сравнительный анализ различных источников.

- оценка «хорошо» выставляется студенту, если он в целом дает достаточно полный ответ на поставленный вопрос, приводит необходимые аргументы, но иногда затрудняется в обосновании излагаемой точки зрения.

- оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если он при ответе на поставленный вопрос раскрывает лишь отдельные аспекты рассматриваемой проблемы, недостаточно хорошо ориентируется в изучаемом материале, способен частично аргументировать свою точку зрения, недостаточно хорошо знаком с источниками.

- оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если он не может даже частично ответить на поставленный вопрос, не ориентируется в изучаемом материале, не знаком с источниками.

Темы докладов

⁷ Приводятся, если используются критерии оценивания результатов обучения, не описанные в табл.3/ отличающиеся от описанных в табл. 3

1. Исторические аспекты изучения коммуникации.
2. Коммуниканты: правила взаимодействия
3. Каналы и средства коммуникации: соотношение понятий.
4. Коммуникативная компетентность личности: понятие, характеристики.
5. Коммуникационные сети и коммуникационные стили.
6. Виды темперамента и их характеристики
7. Психотипы личности и их проявление в процессе коммуникации
8. Место Интернета в системе средств современной социальной коммуникации
9. Блоги организации: понятие и практическое значение
10. Роль инфлюенсеров в коммуникации
11. Национальные стили ведения переговоров
12. Значение жестов рук и поз
13. Правила делового этикета
14. Деловые коммуникации и организационная культура
15. Особенности деловых переговоров
16. Международные аспекты деловых коммуникаций

Контролируемые компетенции: ПК-1.

Оценка компетенций осуществляется в соответствии с Таблицей 3.

Критерии оценивания⁸:

-оценка «отлично» выставляется студенту, если он в полном объеме выполняет предложенное задание, демонстрирует при этом хорошие знания, проявляет свой творческий потенциал;

- оценка «хорошо» выставляется студенту, если он в целом выполняет предложенное задание, демонстрирует при этом хорошие знания, проявляет свой творческий потенциал, но допускает несущественные ошибки.

- оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если он частично выполняет предложенное задание, демонстрирует при этом частично сформировавшиеся знания, но допускает некоторые ошибки.

- оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если он не способен выполнить предложенное задание, допускает грубые ошибки.

Тестовые задания

Тема 10. Общение со СМИ.

Вариант 1.

Тестовый вопрос 1: четвертой властью в современной политической жизни называют -
1) президента государства 2) правительство 3) СМИ 4) суды

Тестовый вопрос 2: «Средства массовой информации - совокупность каналов распространения информации, адресованной неограниченному кругу лиц, социальных групп, государств, с целью оперативного информирования их относительно событий и явлений в мире...» - данное определение относится к

- 1) политологии 2) социологии 3) правоведению 4) философии

⁸ Приводятся, если используются критерии оценивания результатов обучения, не описанные в табл.3/ отличающиеся от описанных в табл. 3

Тестовый вопрос 3: знания, сообщения об общественной жизни, которыми люди обмениваются между собой и которые касаются их общественных интересов и деятельности – это

- 1) массовая информация 2) социальная информация 3) политическая информация
4) коммуникативная информация

Тестовый вопрос 4: информация, отличающаяся регулярностью распространения, открытостью содержания для всех – это

- 1) социальная информация 2) элитарная информация 3) массовая информация
4) духовная информация

Тестовый вопрос 5: укажите верное высказывание. В демократических государствах СМИ -

А. находятся под жесткой цензурой государства.

Б. имеют различную идейно-политическую ориентацию.

- 1) верно только А 2) верно только Б 3) оба высказывания верны 4) оба высказывания неверны

Тестовый вопрос 6: что нельзя делать при общении со СМИ?

- 1) забрасывать журналистов информацией, которая не представляет для них интереса;
2) передавать в СМИ информацию, которая является непонятной или избыточной ;
3) требовать у редакций объяснений того, почему информация о предприятии, переданная в СМИ, не была опубликована;
4) в экстренных ситуациях отказываться от ответа на вопросы журналистов;
5) предлагать журналистам какие-либо блага, уговаривая их опубликовать (или не опубликовывать) новость на какую-либо тему;
6) все вышеперечисленное

Тестовый вопрос 7: какие из предлагаемых мероприятий являются мероприятиями для прессы

- 1) брифинг
2) пресс-конференция
3) интервью и комментарии
4) симпозиум
5) рабочее совещание

Тестовый вопрос 8: процесс привлечения денежных средств и иных ресурсов организацией (преимущественно некоммерческой) с целью реализации как определённого социального проекта, так и серии проектов, объединённых одной общей идеей или же «вектором движения» называется

- 1) фандрайзинг 2) лизинг 3) консалтинг 4) бенчмаркинг

Тестовый вопрос 9: общественная деятельность по сбору, обработке и периодическому распространению актуальной социальной информации через печать, радио и телевидение это

- 1) реклама 2) журналистика 3) политика 4) общественные движения

Тестовый вопрос 10: как называется незапланированное вмешательство среды или искажения, в результате чего к получателю поступает обращение, отличное от того, что посылал отправитель?

- 1) кодирование;
2) обращение;

- 3) расшифровка;
- 4) помехи;
- 5) кодирование, обращение, расшифровка, помехи.

Вариант 2.

Тестовый вопрос 1: как называется незапланированное вмешательство среды или искажения, в результате чего к получателю поступает обращение, отличное от того, что посылал отправитель?

- 1) барьеры;
- 2) кодирование;
- 3) расшифровка;
- 4) помехи;
- 5) кодирование, обращение, расшифровка, помехи.

Тестовый вопрос 2: что нельзя делать при общении со СМИ?

- 1) предлагать журналистам какие-либо блага, уговаривая их опубликовать (или не опубликовывать) новость на какую-либо тему;
- 2) в чрезвычайных ситуациях отказываться от ответа на вопросы журналистов;
- 3) требовать у редакций объяснений того, почему информация о предприятии, переданная в СМИ, не была опубликована;
- 4) передавать в СМИ информацию, которая является непонятной или избыточной;
- 5) забрасывать журналистов информацией, которая не представляет для них интереса;
- 6) все вышеперечисленное

Тестовый вопрос 3: процесс привлечения денежных средств и иных ресурсов организацией (преимущественно некоммерческой) с целью реализации как определённого социального проекта, так и серии проектов, объединённых одной общей идеей или же «вектором движения» называется

- 1) краудфандинг
- 2) лизинг
- 3) франчайзинг
- 4) фандрайзинг

Тестовый вопрос 4: общественная деятельность по сбору, обработке и периодическому распространению актуальной социальной информации через печать, радио и телевидение это

- 1) паблик рилейшнз
- 2) журналистика
- 3) реклама
- 4) общественные движения
- 5) политика

Тестовый вопрос 5: какие из предлагаемых мероприятий являются мероприятиями для прессы

- 1) связи с общественностью
- 2) брифинг
- 3) пресс-конференция
- 4) интервью и комментарии
- 5) симпозиум
- 6) рабочее совещание
- 7) паблик рилейшнз

Тестовый вопрос 6: знания, сообщения об общественной жизни, которыми люди обмениваются между собой и которые касаются их общественных интересов и деятельности – это

- 1) специальная информация 1) массовая информация 2) социальная информация
3) политическая информация 4) коммуникативная информация 5) печатная информация

Тестовый вопрос 7: укажите верное высказывание. В демократических государствах СМИ -

А. имеют различную идейно-политическую ориентацию.

Б. находятся под жесткой цензурой государства. .

- 1) верно только А 2) верно только Б 3) оба высказывания верны 4) оба высказывания неверны

Тестовый вопрос 8: информация, отличающаяся регулярностью распространения, открытостью содержания для всех – это

- 1) официальная информация 2) социальная информация 3) элитарная информация
4) массовая информация 5) доступная информация

Тестовый вопрос 9: «Средства массовой информации - совокупность каналов распространения информации, адресованной неограниченному кругу лиц, социальных групп, государств, с целью оперативного информирования их относительно событий и явлений в мире...» - данное определение относится к

- 1) философии 2) правоведению 3) социологии 4) политологии 5) деловым коммуникациям

Тестовый вопрос 10: четвертой властью в современной политической жизни называют -

- 1) народ 2) президента государства 3) правительство 4) СМИ 5) суды 6) прокуратуру

Контролируемые компетенции: ПК-1.

Оценка компетенций осуществляется в соответствии с Таблицей 3.

Критерии оценивания⁹:

- оценка «отлично» ставится обучающему, если он правильно ответил не менее, чем на 90% вопросов теста;

-оценка «хорошо» ставится в случае, если обучающийся правильно ответил не менее, чем на 60% вопросов теста;

-оценка «удовлетворительно» ставится обучающему, если он правильно ответил не менее, чем на 50% вопросов теста;

- оценка «неудовлетворительно» обучающему, если он правильно ответил менее, чем на 40% вопросов теста.

Тесты по дисциплине «Деловые коммуникации»

1. «Малый разговор» в деловой коммуникации ведется в рамках:

- а. Деловых интересов партнеров
б. Личностных, неделовых интересов партнеров
в. Дружеских интересов партнеров
г. Профессиональных интересов партнеров

⁹ Приводятся, если используются критерии оценивания результатов обучения, не описанные в табл.3/ отличающиеся от описанных в табл. 3

- 2. Адресат манипуляции в деловом общении — это:**
- а. Партнер, который может стать жертвой манипуляции
 - б. Партнер, на которого направлено манипулятивное воздействие**
 - в. Партнер, который использует манипулятивные приемы психологического воздействия
 - г. Партнер, который является объектом манипуляции.
- 3. Атрибуцией называется:**
- а. Все ответы неверны
 - б. Интерпретация субъектом межличностного восприятия причин и мотивов поведения других людей**
 - в. Приписывание определенным группам людей специфических черт
 - г. Стремление человека быть в обществе других людей
- 4. В ценностно-ориентированных манипулятивных технологиях делового общения мишенью психологического воздействия являются:**
- а. Духовные идеалы партнера-адресата
 - б. Когнитивные структуры партнера-адресата
 - в. Потребности и склонности партнера-адресата
 - г. Ценностные установки партнера-адресата**
- 5. Вербальные коммуникации осуществляются с помощью:**
- а. Жестов
 - б. Информационных технологий
 - в. Похлопываний по плечу
 - г. Устной речи**
- 6. Все люди делятся на:**
- а. Все ответы верны**
 - б. Рациональных и иррациональных
 - в. Сенсорики и интуитов
 - г. Экстравертов и интравертов
- 7. Деловой стиль взаимодействия партнеров включает:**
- а. Ослабление контроля за социально-статусными и этикетными нормами
 - б. Признание ценности и значимости поведенческих действий друг друга**
 - в. Рациональное использование партнерами поддерживающих техник
 - г. Умение партнеров адаптировать собственные профессиональные знания к каждой деловой ситуации
- 8. Деловые партнеры с визуальной модальностью мыслят преимущественно:**
- а. Аудиальными образами
 - б. Зрительными образами**
 - в. Тактильными образами
 - г. Эмоциональными образами
- 9. Информационно-силовое обеспечение манипулятора в манипулятивных технологиях делового общения складывается из совокупного взаимодействия:**
- а. Когнитивно-рациональных сил адресата психологического воздействия
 - б. Личностно-психологических сил манипулятора**
 - в. Привлеченных (заимствованных) сил, которые создаются другими личностями
 - г. Статусно-ресурсных сил манипулятора
- 10. К механизмам манипулятивного воздействия относятся:**
- а. Механизмы присоединения и внедрения, которые использует манипулятор
 - б. Потребности, склонности, мотивации адресата манипуляции

в. Психические автоматизмы и комплексы адресата манипуляции

г. Психотехнические приемы манипулятивного воздействия

11. К открытым вопросам в деловой коммуникации относятся:

а. Альтернативные

б. Зеркальные

в. Информационные

г. Риторические

12. К признакам, которые свидетельствуют о наличии манипуляции в деловом общении, относятся:

а. Неконгруэнтность коммуникативных сообщений манипулятора

б. Поведенческая стратегия делового партнера-коммуникатора, ориентированная на сотрудничество

в. Появление у партнера-адресата внутренних ощущений дискомфорта, эмоционального напряжения и беспокойства

г. Присутствие вербализированных и невербальных угрожающих сигналов

13. К средствам невербальной коммуникации относятся:

а. Все ответы верны

б. Кинесика

в. Проксемика

г. Такетика

14. Кинесическими средствами невербального общения выступают:

а. Мимика

б. Покашливание

в. Рукопожатие

г. Устная речь

15. Логико-смысловое манипулирование информацией в деловом общении предлагает:

а. Вербализированную подачу социально значимых для адресата дискурсов информации

б. Дозирование информации

в. Соккрытие важных смысловых дискурсов информации

г. Утаивание информации

16. Манипулятивная стратегия в деловом общении реализуется как:

а. Система психотехнических приемов и действий, отражающая долговременные цели манипулятора

б. Система совместных поведенческих действий деловых партнеров, имеющая целью компромиссное решение деловой проблемы

в. Совокупность поведенческих действий адресата манипуляции

г. Система психологических техник

17. Мишени манипулятивного воздействия — это:

а. Локальные психические структуры партнера-адресата, на которые направлено манипулятивное воздействие

б. Объекты, включенные в деловую ситуацию

в. Структурные уровни психики манипулятора

г. Эмоциональное состояние манипулятора

18. Общение - это:

а. Все ответы верны

б. Процесс передачи информации

- в. Процесс установления контактов между людьми
- г. Процесс формирования и развития личности
- 19. Персональная дистанция в процессе общения:**
 - а. 120-350см
 - б. 15-50см
 - в. 50-120см**
 - г. Свыше 350см
- 20. Побудительная информация в деловой коммуникации не реализуется в виде:**
 - а. Познавательного сообщения**
 - б. Призыва
 - в. Приказа
 - г. Просьбы
- 21. Прием направленного критического слушания целесообразно использовать в деловых ситуациях, связанных с:**
 - а. «Прочтением» стенических эмоций партнеров
 - б. Выслушиванием жалоб клиентов
 - в. Дискуссионным обсуждением проблем**
 - г. Обсуждением каких-либо инновационных проектов
- 22. Проксемическими характеристиками невербального общения являются:**
 - а. Дистанция между общающимися**
 - б. Мимика
 - в. Похлопывание по спине
 - г. Телефон
- 23. Просодическими средствами невербального общения выступают:**
 - а. Дистанция между общающимися
 - б. Жесты
 - в. Интонация**
 - г. Плач
- 24. В рамках западной европейской культуры первостепенное внимание уделяется следующим этическим нормам:**
 - а. польза, выгода, трудолюбие;
 - б. ответственность, патриотизм, человеколюбие
 - в. справедливость, добро, благо;**
 - г. честь, свобода, вера.
- 25. Виды барьеров общения:**
 - а. межъязыковые, психологические;**
 - б. мировоззренческие, экономические
 - в. психические, политические
 - г. соматически, патологические
- 26. Выделите принцип, на котором не может быть основано деловое общение:**
 - а. доброжелательность
 - б. порядочность
 - в. тактичность
 - г. эгоизм**
- 27. Высококультурный человек всегда:**
 - а. законопослушный, морально устойчивый

- б. потенциальный бездельник
- в. склонный к злоупотреблениям служебным положением

Г. честолюбивый

28. Главной христианской добродетелью является:

- а. вера
- б. любовь
- в. надежда

Г. смирение

29. Деловая беседа предполагает:

- а. использование лести
- б. использование литературного языка

В. комплиментарное воздействие

Г. чрезмерное использование иностранных слов и профессионального жаргона

30. К невербальным средствам делового общения относятся:

- а. деловая переписка
- б. мимика; жесты
- в. профессиональный жаргон
- г. речевые конструкции

31. К принципам международного бизнеса не относятся:

- а. бережное отношение к окружающей среде
- б. поддержка односторонних торговых отношений;
- в. уважение правовых норм
- г. соблюдение экономических норм

32. К способу регулирования межличностных отношений не относится:

- а. проектирование, формирование и развитие системы взаимоотношений
- б. регулирование межгрупповых отношений
- в. учет социально-психологических процессов и явлений в коллективах;
- г. целенаправленное обучение персонала современным технологиям нравственного взаимоотношения

33. Как называется неумение при общении определить необходимую меру в выражениях и поступках, в проявлении интереса к другому человеку:

- а. бестактность
- б. воспитанность
- в. порядочность
- г. тактичность

34. Какая этическая категория лежит в основе высказывания «Все равны перед законом и судом»:

- а. долг;
- б. достоинство
- в. справедливость
- г. честь

35. Какая этическая категория передает моральную необходимость выполнения общественно полезных обязанностей?

- а. благо
- б. долг
- в. счастье
- г. честь

36. Какие компоненты включает в себя культура делового общения?

- а. все ответы верны;**
- б. служебный этикет
- в. технику делового общения
- г. этику делового общения

37. Литературный язык не используется:

- а. в научной речи;
- б. в невербальном общении;**
- в. в официально-деловой речи;
- г. в письменной речи;

38. Моральный принцип, предписывающий желание помочь другим:

- а. альтруизм;**
- б. толерантность;
- в. честолюбие;
- г. эмпатия

39. На какой нравственной ценности основана в деловой этике недопустимость вмешательства в дела конкурентов, ущемление их интересов:

- а. равенстве
- б. свободе**
- в. справедливости
- г. честности

40. Набор наиболее важных предположений, принимаемых членами организации, и получающих выражение в заявляемых организацией ценностях, задающих людям ориентиры их поведения и действий:

- а. должностные обязанности
- б. кодекс чести
- в. корпоративная культура**
- г. правила внутреннего распорядка

41. Наука о всеобщих законах развития природы, общества, человека и мышления:

- а. диалектика**
- б. культурология
- в. логика
- г. этика

42. Нравственные отношения предполагают рассмотрение другого человека в качестве:

- а. Объекта, на который направлено мое действие
- б. Равного мне человека, имеющего право на уважение достоинства**
- в. Человек человеку – бревно, лишь бы цель была достигнута
- г. Человек человеку – волк. Такова природа человека

43. Ответственность – это:

- а. категория этики, означающая отношение личности к обществу, другим людям, выражающаяся в нравственной обязанности по отношению к ним в конкретных условиях
- б. категория этики, опирающаяся на принцип равенства всех людей в моральном отношении

в. категория этики, характеризующая личность с точки зрения выполнения ею нравственных требований, соответствия ее моральной деятельности нравственному долгу

Г. категория этики, характеризующая моральную ценность личности в связи с его статусом, родом деятельности и признаваемыми за ним моральными заслугами

44. По оценке специалистов, субъект этики деловых отношений в рамках постсоветской России появляется к:

а. 1992 году

б. 1995 году

в. 1998 году

г. 1985 году

45. Подсистема этикета, определяющая пространственную организацию общения:

а. вербальный этикет;

б. мимика и жесты;

в. этикетная атрибутика;

г. этикетная проксемика

46. Предмет этики -

а. культура;

б. мораль;

в. прекрасное;

г. социальные отношения

47. Принцип, выражающий любовь к Родине:

а. гуманизм;

б. оптимизм;

в. патриотизм;

г. справедливость

48. Сложившееся у окружающих мнение о нравственном облике личности или коллектива, основанное на его предшествующем поведении и выражающееся в признании его заслуг, называется:

а. авторитет

б. популярность

в. престиж

г. репутация

49. Тактичность - это:

а. внутренний голос человека

б. определенный круг обязательств и исполнение своих обязанностей, сложившихся на основе профессиональных или общественных отношений

в. способность и привычка человека вести себя, уважая достоинство другого человека

г. способность человека осуществлять внутренний нравственный самоконтроль

50. К фундаментальным принципам административной этики не относится:

а. безусловная исполнительность

б. гуманизм

в. законность

г. справедливость

51. Целеполагающие категории этики:

а. добро и зло

б. долг и совесть

в. смысл жизни и счастье

г. честь и достоинство

52. Честь и достоинство – это ...

а. контрольно-императивные категории, которые отражают особые механизмы морального сознания, направленные на согласование частных интересов с общими;

б. нравственные качества человека, которые он проявляет в деятельности, направленной на достижение добра;

в. правила, нормы, ценности, которыми люди руководствуются в своей деятельности и которые регулируют отношения людей друг к другу;

г. этические категории, которые служат для обозначения нравственных чувств, выражающих моральное отношение человека к самому себе

53. Что должно лежать в основе служебных контактов:

а. взаимный интерес;

б. интересы дела;

в. собственные амбиции;

г. социальные и политические проблемы

54. Что изучает наука этика:

а. мораль, нравственность;

б. поведение каждого конкретного человека в обществе

в. социальные проблемы общества

г. традиции, обычаи, народное творчество

55. Эмоции, заставляющие человека страдать по поводу расхождений между тем, что он сделал, и что хотел сделать - это:

а. долг

б. совесть

в. справедливость

г. честь

56. Этика бизнеса как наука возникает в ...

а. конце XIX века

б. конце XX века

в. период формирования буржуазных отношений

г. середине XX века

57. Этика - это:

а. учение о боге

б. учение о морали

в. учение о правилах хорошего тона

г. учение о традициях и обычаях

58. Современная модель коммуникации является более полной, так как отражает коммуникацию как:

а. средство

б. метод

в. функция

г. процесс.

59. Что относится к заповеди успешной коммуникации:

а. не говори гоп, пока не перепрыгнешь

б. добивайтесь, чтобы дела установки не противоречили словам

в. осознавать свои собственные предубеждения и предрассудки, которые могут вызвать помехи

г. не зарекайся

60. Что не относится к методам письменного общения:

а. доска объявлений

б. служебные записки

в. телефонные переговоры

г. письма.

61. «Мягкая» организация коммуникаций предполагает:

а. многовариантные способы поведения;

б. заданные способы поведения

в. организационная философия «человек для дела»

г. психология общения

62. Неформальные организации – это:

а. группы, возникающие стихийно на основе социальных взаимоотношений между людьми

б. группы, создаваемые временно с целью проведения какого-либо исследования

в. группы, к которой человек добровольно себя причисляет или членом которой он хотел бы быть

г. подразделения организации

63. Коммуникативное качество, заключающееся в отсутствии в речи нелитературных слов: жаргонизмов, арготизмов, диалектизмов, просторечных слов и слов-паразитов, — это ...

а. точность

б. правильность

в. логичность

г. чистота

64. В ходе делового разговора Вы заметили, что Ваш собеседник почему-то перестал на Вас смотреть, а беседа такова, что не требует от него большого интеллектуального напряжения. Это вызвано тем, что ...

а. вы ему симпатичны

б. он стал испытывать по отношению к вам негативные эмоции

в. он увлечен вашей идеей

г. он с трудом перерабатывает вашу информацию

65. Наука, изучающая нормы пространственной организации общения, называется ...

а. проксемикой

б. пантомимикой

в. физиогномикой

г. кинесикой

66. Общение с целью сделать партнера своим единомышленником называется ... коммуникацией

а. экспрессивной

б. ритуальной

в. познавательной

г. убеждающей

67. Вид слушания, предполагающий минимальное вмешательство в речь собеседника при максимальной сосредоточенности на ней, называется ...

а. эмпатическим

б. направленным, критическим

в. рефлексивным

г. нерефлексивным

68. Основным признаком, отличающим игровой уровень коммуникации от других коммуникативных уровней является ...

а. деликатность

б. диалоговая форма коммуникаций

в. готовность к активному эмоциональному взаимодействию

г. искренность при сообщении целей коммуникации и обсуждении позиций

69. Степень отчетливости в произношении слов, слогов и звуков – это...

- а. паузы
- б. тембр голоса
- в. темп речи
- г. **дикция**

70. Одну из сторон общения, представляющую собой обмен информацией, называют ...

- а. **коммуникативной**
- б. экспрессивной
- в. интерактивной
- г. перцептивной

71. Слово «перцептивный» произошло от латинского «perceptio», что означает ...

- а. взаимодействие
- б. сообщение
- в. общение
- г. **восприятие**

72. Взгляд, фокусирующийся в области между линией глаз и центром лба, называют...

- а. деловым
- б. интимным
- в. дружеским
- г. **официальным**

73. В ситуации исповедального общения используется ... коммуникативный уровень

- а. манипулятивный
- б. императивный
- в. формальный
- г. **гуманистический**

74. Почесывание боковой части шеи, сопровождающее ответ на информационный вопрос, является жестом ...

- а. открытости
- б. размышления
- в. **беспокойства и лжи**
- г. агрессии

75. Вербальным средством коммуникации является ...

- а. **речь (словесная реализация мыслительной деятельности)**
- б. почерк
- в. интонация речи
- г. дистанция общения

76. У Вас создалось впечатление, что слова человека не соответствуют тем сигналам, которые можно уловить из его мимики и жестов. Такие коммуникативные проявления называются ...

- а. включающими
- б. исключаящими**
- в. закрытыми
- г. открытыми

77. Урок, семинар, лекция, тренинг — это формы ... коммуникации

- а. познавательной**
- б. суггестивной (внушающей)
- в. экспрессивной
- г. ритуальной

78. Ваш собеседник, разговаривая с Вами, подпирает рукой подбородок, а указательный палец вытягивает вдоль щеки (остальные пальцы — ниже рта). Одной из причин такого поведения является ...

- а. враждебность**
- б. восхищение Вами
- в. желание закончить беседу
- г. размышление над Вашим предложением

79. К внутренним помехам слушания относится ...

- а. слишком быстрый темп речи собеседника
- б. недостаточная громкость речи собеседника
- в. манеры собеседника, отвлекающие от слушания
- г. привычка размышлять о чем-то еще во время беседы**

80. Соккрытие истинной цели взаимодействия, диалоговая форма коммуникации, иллюзия свободы выбора у партнера по общению — все это признаки ... уровня

- а. коммуникации
- б. гуманистического
- в. манипулятивного**
- г. духовного

81. Отсутствие интереса к личности партнера, диалоговая форма коммуникации, отсутствие стремления к

дальнейшему сотрудничеству — все это признаки уровня коммуникации

- а. императивного
- б. формального**
- в. манипулятивного
- г. гуманистического

82. Окраска, характер звука голоса, зависящий от того, какие обертоны сопутствуют основному звуковому тону, — это ...

- а. тембр** голоса
- б. паузы
- в. дикция
- г. темп речи

83. Формирование корпоративной принадлежности, единения с группой — это предполагаемый результат ... коммуникации

- а. +ритуальной
- б. познавательной
- в. экспрессивной
- г. суггестивной (внушающей)

84. Ваш собеседник, разговаривая с Вами, отводит глаза в сторону. Одной из причин такого поведения является ...

- а. дерзость
- б. неуверенность в себе
- в. собранность
- г. эгоизм

85. Коммуникативное качество, предполагающее употребление слов в строгом соответствии с обозначаемыми предметами, явлениями действительности, — это ...

- а. логичность
- б. выразительность
- в. **точность**
- г. уместность

86. Расстояние между собеседниками от 1,5 до 2,5 м называют ... зоной общения

- а. личной
- б. публичной
- в. **социальной**
- г. интимной

87. В структуру речевого общения входит ...

- а. паралигвистика
- б. кинесика
- в. **значение и смысл слов, фраз**
- г. такесика

88. Требование выполнять распоряжение инициатора, подкрепленное открытыми или подразумеваемыми угрозами:

- а. заражение
- б. принуждение
- в. просьба
- г. **убеждение**

89. Скрытое управление поведением партнера:

- а. просьба
- б. принуждение
- в. Заражение
- г. **манипулирование**

90. Групповые нормы и ценности возникают в результате ...

- а. заражения
- б. **подражания**
- в. внушения
- г. убеждения

91. Неосознанная готовность человека определенным привычным образом воспринимать и оценивать каких-либо людей и реагировать определенным, заранее сформированным образом без полного анализа конкретной ситуации:

- а. проекция
- б. установка**
- в. эмпатия
- г. идентификация

92. Функция общения, которая реализуется в возможности человека познать, утвердить себя, свою ценность в процессе общения:

- а. внутриличностная
- б. подтверждения**
- в. прагматическая
- г. организация и поддержание межличностных отношений

93. Осознанное внешнее согласие с группой при внутреннем расхождении с ее позицией определяется понятием ...

- а. мода
- б. убеждение
- в. заражение
- г. конформность**

94. Бессознательная, невольная подверженность индивида определенным психическим состояниям:

- а. подражание
- б. внушение
- в. мода
- г. заражение**

95. Многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми, включающий в себя обмен информацией, выработку единой стратегии взаимодействия, восприятие и понимание другого человека:

- а. общение**
- б. сотрудничество
- в. эмпатия
- г. рефлексия

96. Система средств общения, включающая в себя рукопожатие, поцелуй, похлопывание:

- а. проксемика
- б. такесика**
- в. кинесика
- г. паралингвистика

97. Система средств общения, включающая в себя пространственно – временную организацию общения:

- а. проксемика**
- б. кинесика
- в. паралингвистика
- г. экстралингвистика

98. Процесс расшифровки смысла сообщений представляет собой ... слушание.

- а. эмпатическое
- б. направленное
- в. нерефлексивное**
- г. рефлексивное

99. Психологический механизм самосознания:

- а. идентификация
- б. эмпатия
- в. атрибуция
- г. рефлексия**

100. Система средств общения, включающая в себя жесты, мимику, пантомимику:

- а. экстралингвистика
- б. проксемика
- в. паралингвистика
- г. кинесика**

101. Организация совместной деятельности, поиск средств повышения эффективности сотрудничества – это ... уровень общения.

- а. деловой**
- б. интимно – личностный
- в. ритуальный, или социально – ролевой
- г. прагматический

102. Обращение к адресату с призывом удовлетворить потребности или желания инициатора воздействия:

- а. убеждение
- б. просьба**
- в. принуждение
- г. заражение

103. Система средств общения, предполагающая включение в речь пауз, покашливаний, плач, смех:

- а. экстралингвистика**
- б. такесика
- в. кинесика
- г. паралингвистика

104. Понятие коммуникация характеризуется:

- а. передачей информации с целью получения ответа
- б. обмен информацией о идеях или переживаниях
- в. передача информации от источника во вне
- г. **воссоздание информационных идей посредством ключевого символа или темы**

105. Обратная связь - это вербальный или невербальный сигнал от получателя информации к его источнику, служащий ответом на иницирующее высказывание или поведение, выполняющий ... или коррективную функцию.

- а. комплиментарную
- б. поясняющую
- в. объяснительную

г. **сигнальную**

106. Обратная связь в процессе коммуникации может быть:

- а. директивной и недирективной
- б. прямой и косвенной
- в. **положительной и отрицательной**
- г. оценочной и безоценочной

107. К паралингвистическим элементам невербальной коммуникации относится:

- а. **мимика**
- б. походка
- в. громкость
- г. тембр

108. К какой сфере невербальной коммуникации относится знак:

- а. проксемика
- б. ольфакторика
- в. кинесика
- г. **такесика**

109. К экстралингвистическим элементам невербальной коммуникации относится:

- а. **смех**
- б. улыбка
- в. поза
- г. плач

110. Сколько процентов работы занимает коммуникация у руководителя:

- а. 90
- б. 50
- в. 70
- г. **80**

111. Возможность обратной связи ограничена у следующего вида коммуникации:

- а. межличностная
- б. **массовая**
- в. внешняя
- г. межгрупповая

112. Затруднения в приеме и понимании коммуникации связанные с интерпретацией информацией называется:

- а. **семантический барьером**
- б. эмоциональным барьером
- в. отсутствие обратной связи
- г. невербальным барьером

113. К какому типу барьера относятся жаргон и сленг:

- а. **языковые**
- б. культурные
- в. различия в статусе

г. личностные

114. Классификация по каналам общения:

- а. **формальные и неформальные**
- б. вербальные и невербальные
- в. нисходящие и восходящие
- г. вертикальные, горизонтальные и диагональные

115. Вид слухов которые вызваны предполагаемыми действиями в будущем, длительное время ожидаемыми сотрудниками:

- а. мечты и чаяния
- б. вбивание клиньев
- в. **финальный слух**
- г. слухи-пугала

116. К какому типу невербальной коммуникации относятся голос и речь:

- а. кинесические
- б. **просодические и экстралингвистические**
- в. такесические
- г. проксеимические

117.К такесическому типу невербальной коммуникации относят:

- а. **рукопожатие**
- б. дистанция
- в. длина паузы
- г. интонация

118.Переплетенные пальцы рук является жестом:

- а. **неуверенности**
- б. самоконтроля
- в. запрета
- г. уверенности

119. Самой простой коммуникационной сетью является:

- а. **цепочка**
- б. звезда
- в. круг
- г. шпора

120.Дистанция при общении 50-120 см называется:

- а. интимной
- б. **персональной**
- в. социальной
- г. публичной

Вопросы к зачету с оценкой

1. Предмет, цели и задачи курса «Деловые коммуникации».
2. Основные элементы, нормы и правила деловой коммуникации.
3. Эффективность деловой коммуникации. Коммуниканты: правила взаимодействия.
4. Основные категории теории коммуникации. Коммуникативная компетентность личности: понятие, характеристики.

5. Коммуникативная компетентность специалиста по PR/рекламиста.
6. Понятие коммуникативных каналов. Каналы и средства коммуникации: соотношение понятий.
7. Правила выбора адекватных каналов и средств коммуникации, организации эффективной обратной связи.
8. Коммуникативные барьеры и способы их преодоления.
9. Понятие и структура личности. Понятие и сущность коммуникативной личности.
10. Понятие языковой личности. Базовые свойства личности.
11. Электронная коммуникация. Сущность, особенности и функции электронной коммуникации.
12. Глобализация коммуникационных процессов в социуме.
13. Место Интернета в системе средств современной социальной коммуникации.
14. Принципы деловой этики.
15. Специфика национальных особенностей этики деловых коммуникаций.
16. Коммуникативные стили в деловой коммуникации: обвинительный, директивный, убеждающий и решающий проблему.
17. Понятие деловых переговоров. Сущность переговорного процесса.
18. Подготовка и методы ведения деловых переговоров. Способы преодоления взаимного непонимания.
19. Понятие служебного общения. Общение в различных деловых ситуациях.
20. Деловая коммуникация в сфере бизнеса: специфика, правила поведения.
21. Дебаты как способ общения. Основные правила ведения дебатов и переговоров.
22. Основные методы применяемые при ведении переговоров.
23. Основные правила взаимодействия со СМИ. Основные методы и приемы.
24. Формы общения со СМИ.

Контролируемые компетенции: ПК-1.

Критерии оценки:

«Отлично» ставится в случае, когда теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, студент легко ориентируется в пройденном материале, демонстрирует способность к аналитической деятельности и самостоятельность мышления.

«Хорошо» ставится в случае, когда теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов некоторые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы недостаточно, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, студент хорошо воспроизводит изученный материал, но затрудняется провести сравнительный анализ, дать самостоятельную оценку тому или иному явлению.

«Удовлетворительно» ставится в случае, когда теоретическое содержание курса освоено частично, некоторые практические навыки работы не сформированы, многие предусмотренные программой обучения учебные задания не выполнены, либо качество выполнения некоторых из них оценено числом баллов, близким к минимальному.

«Неудовлетворительно» ставится в случае, когда теоретическое содержание курса не освоено, необходимые практические навыки работы не сформированы, все выполненные учебные задания содержат грубые ошибки, дополнительная самостоятельная работа над материалом курса не приведет к какому-либо значимому повышению качества выполнения учебных заданий.

