

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ НАУКИ  
«ВОЛОГОДСКИЙ НАУЧНЫЙ ЦЕНТР РОССИЙСКОЙ АКАДЕМИИ  
НАУК»

УТВЕРЖДАЮ

И.о. директора ФГБУН ВолНЦ РАН  
д.э.н., доцент



А.А. Шабунова

«30» августа 2023 г.

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ  
ПО ДИСЦИПЛИНЕ**

**ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ  
В ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ**

Направление подготовки: 38.04.01 Экономика

Направленность: Региональная экономика и развитие территорий

Квалификация: магистр

Форма обучения: очная, заочная

Вологда  
2023

## 1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

**Цель** освоения дисциплины является:

– развитие коммуникативной культуры, позволяющей выстраивать эффективные межличностные коммуникации в профессиональной деятельности.

**Задачи:**

– сформировать представления об основных компонентах процесса общения и коммуникации, видах и формах делового общения, в том числе при помощи электронных средств коммуникации;

– научить выстраивать эффективный коммуникативный процесс с учетом индивидуальных психологических особенностей личности делового партнера;

– развить практические навыки эффективного межличностного и группового взаимодействия в профессиональной сфере для осуществления информационного обеспечения процессов внутренних и внешних коммуникаций;

– научить взаимодействию в основных видах делового общения (публичные выступления, переговоры, проведение совещаний, деловая переписка, электронные коммуникации).

## 2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

2.1. Дисциплина «Деловые коммуникации в профессиональной деятельности» входит в базовую часть блока 1, изучается во втором семестре.

2.2. Дисциплина «Деловые коммуникации в профессиональной деятельности» базируется на знаниях русского языка и культуры речи, психологии, культурологии, этики и культуры управления, менеджмента.

2.3. Перечень последующих учебных дисциплин, для которых необходимы знания, умения и навыки, формируемые данной учебной дисциплиной: *«Педагогика образования», «Региональное и муниципальное управление», научно-исследовательская работа и педагогическая практика.*

## 3. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование элементов следующих компетенций в соответствии с ФГОС ВО по данному направлению подготовки (специальности):

**а) универсальных (УК):**

– способен организовывать и руководить работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели готовностью действовать в нестандартных ситуациях, нести социальную и этическую ответственность за принятые решения (УК-3);

– способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия (УК-4);

– способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия (УК-5);

– способен определять и реализовывать приоритеты собственной деятельности и способы ее совершенствования на основе самооценки (УК-6).

**б) общепрофессиональных (ОПК):**

– способен принимать экономически и финансово обоснованные организационно-управленческие решения в профессиональной деятельности и нести за них ответственность ОПК-4.

**в) профессиональных (ПК):**

– способен руководить экономическими службами и подразделениями на

предприятиях и организациях различных форм собственности, в органах государственной и муниципальной власти (ПК-8).

**Компетенции выпускников и индикаторы их достижения**

Наименование категории (группы) компетенций	Код и наименование компетенции выпускника	Код и наименование индикатора достижения универсальной компетенции
<b>Универсальные компетенции (УК):</b>		
Командная работа и лидерство.	УК-3. Способен организовывать и руководить работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели.	ИУК 3.1. Знает: принципы подбора эффективной команды с учетом возрастных, индивидуально-типологических особенностей участников, социально-психологических процессов развития группы; основные условия эффективной командной работы для достижения поставленной цели; стратегии и принципы командной работы, основные характеристики организационного климата и взаимодействия людей в организации; методы научного исследования в области взаимодействия, взаимоотношений людей и управления человеческими ресурсами.
		ИУК 3.2. Умеет: определять эффективность командой работы; вырабатывать командную стратегию; владеть технологией реализации основных функций управления, анализировать и интерпретировать результаты научного исследования в области управления человеческими ресурсами; применять принципы и методы организации командной деятельности; подбирать и использовать методы и методики исследования в области взаимодействия, взаимоотношений людей и управления человеческими ресурсами.
		ИУК 3.3. Владеет организацией и управлением командным взаимодействием в решении поставленных целей; созданием команды для выполнения практических задач; участием в разработке стратегии командной работы; умением работать в команде; разработкой программы эмпирического исследования в области взаимодействия, взаимоотношений людей и управления человеческими ресурсами.
Коммуникация	УК-4. Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия.	ИУК 4.1. Знает: основные современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), используемые в академическом и профессиональном взаимодействии; факторы улучшения коммуникации в организации, современные средства информационно-коммуникационных технологий.
		ИУК 4.2. Умеет: представлять результаты академической и профессиональной деятельности на различных публичных мероприятиях, включая международные, выбирая наиболее подходящий формат и создавая тексты научного и официально-делового стилей речи по профессиональным вопросам.

		ИУК 4.3. Владеет: навыками аргументированно и конструктивно отстаивать свои позиции и идеи в академических и профессиональных дискуссиях на государственном языке РФ (и в том числе на иностранном(ых) языке(ах)); технологией построения эффективной коммуникации в организации; передачей профессиональной информации в информационно-телекоммуникационных сетях; использованием современных средств информационно-коммуникационных технологий.
Межкультурное взаимодействие	УК-5. Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия	ИУК 5.1. Знает: психологические основы социального взаимодействия, направленного на решение профессиональных задач; основные принципы организации деловых контактов; методами организации и проведения переговорного процесса, национальные, этнокультурные и конфессиональные особенности и народные традиции населения; основные закономерности взаимодействия людей в организации, особенности диадического, группового и межгруппового взаимодействия.
		ИУК 5.2. Умеет: грамотно, доступно излагать профессиональную информацию в процессе межкультурного взаимодействия с учетом особенностей аудитории; соблюдать этические нормы и права человека; анализировать особенности социального взаимодействия с учетом национальных, этнокультурных, конфессиональных особенностей.
		ИУК 5.3. Владеет: организацией продуктивного взаимодействия в профессиональной среде с учетом национальных, этнокультурных, конфессиональных особенностей; приемами преодоления коммуникативных, образовательных, этнических, конфессиональных и других барьеров в процессе межкультурного взаимодействия; выявлением разнообразия культур в процессе межкультурного взаимодействия.
Самоорганизация и саморазвитие (в том числе здоровьесбережение)	УК-6. Способен определять и реализовывать приоритеты собственной деятельности и способы ее совершенствования на основе самооценки.	ИУК 6.3. Владеет: навыками реализации намеченных целей с учетом условий, средств, личностных особенностей и тенденций развития сферы профессиональной деятельности, навыками тайм-менеджмента; проявляет инициативу в освоении новых знаний, методов, использует предоставленные возможности для приобретения новых знаний и навыков профессиональной деятельности.
<b>Общепрофессиональные компетенции (ОПК)</b>		
	ОПК-4. Способен принимать экономически и финансово обоснованные	ИОПК 4.1. Знает цели и задачи финансово-экономической деятельности организации (предприятия), поведение участников взаимодействия. ИОПК 4.2. Умеет оценивать последствия альтернативных вариантов решения поставленных

	организационно-управленческие решения в профессиональной деятельности и нести за них ответственность	профессиональных задач; определять финансово-экономические цели деятельности организации (предприятия) и формировать на их основе перечни задач, которые могут решаться инструментами экономического анализа; прогнозировать ответное поведение других участников взаимодействия. ИОПК 4.3. Владеет навыками разработки и обоснования вариантов решения профессиональных задач с учетом критериев экономической эффективности, оценки рисков и возможных социально-экономических последствий.
<b>Профессиональные компетенции (ПК)</b>		
	ПК-8. Способен руководить экономическими службами и подразделениями на предприятиях и организациях различных форм собственности, в органах государственной и муниципальной власти.	ИПК 8.2. Умеет ставить, формулировать, распределять задачи между сотрудниками экономических служб и подразделений на предприятиях и организациях различных форм собственности, в органах государственной и муниципальной власти, связанных с внешнеэкономической деятельностью. ИПК 8.3. Владеет навыками руководства экономическими службами и подразделениями на предприятиях и организациях различных форм собственности, в органах государственной и муниципальной власти.

Паспорт фонда оценочных средств дисциплины  
**ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ**  
**В ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ**  
Направление подготовки: 38.04.01 Экономика  
Направленность: Региональная экономика и развитие территорий  
Квалификация: магистр  
Форма обучения: очная, заочная

№ п/п	Контролируемые дидактические единицы	Вид контроля	Оценочные средства	
			Вид	количество
1.	Введение в дисциплину «Деловые коммуникации в профессиональной деятельности». Общение как социально-психологический механизм взаимодействия в профессиональной сфере.	Текущий	Устный опрос	1
2.	Вербальные средства в деловой коммуникации.	Текущий	Устный опрос Тест	2
3.	Коммуникативные барьеры в деловом общении.	Текущий	Устный опрос Тест	2
4.	Невербальные средства в деловой коммуникации.	Текущий	Устный опрос Тест	2

5.	Психолого-коммуникативный фактор в деловом общении.	Текущий	Устный опрос Тест Деловая игра	3
6.	Виды и формы деловое общения.	Текущий	Устный опрос Деловая игра	2
7.	Публичное выступление.	Текущий	Устный опрос Тест	1
8.	Информация в деловом общении.	Текущий	Устный опрос Тест	2
9.	Все дидактические единицы	Промежуточный (зачет)	Реферат	1
10.	Всего			16

### **Материалы для текущего контроля**

#### **Тема 1. Общение как социально-психологический механизм взаимодействия в профессиональной сфере**

##### **Устный опрос. Вопросы:**

1. Что такое общение?
2. Дайте характеристику составным элементам процесса общения: коммуникации, перцепции и интеракции.
3. Опишите коммуникативный процесс и его элементы.
3. Что такое «деловая коммуникация», и какую роль она играет в профессиональной сфере?
4. Какие характеристики присущи деловому общению?
5. Опишите структуру делового общения.

#### **Тема 2. Вербальные средства в деловой коммуникации**

##### **Устный опрос. Вопросы:**

1. Дайте характеристику человеческой речи как источника информации.
2. Что такое «вербальная коммуникация»? Каковы функции языка в общении?
3. Перечислите речевые средства общения.
4. Чем отличается официально-деловой стиль речи?
5. Вспомните типы приема и передачи информации.
6. Обоснуйте основные принципы и правила деловой коммуникации.
7. Прокомментируйте ошибки в выражениях: криминальное преступление, свободная вакансия, прејскурант цен, памятный сувенир, будущие перспективы, смелый риск, первая премьера, моя автобиография, первое боевое крещение, хронометраж времени.
8. Устраните многословие в выражениях: каждая минута времени, отступить назад, в декабре месяце, впервые познакомиться, завещать в наследство, ошибочное заблуждение.

9. Объясните значения слов-паронимов и придумайте обороты со словами: эффектный и эффективный; экономный и экономичный; одинарный и ординарный; апробировать и опробовать; представить и предоставить; акционерный и акционерский; планировка и планирование; хозяйничать и хозяйствовать.

### **Тема 3. Коммуникативные барьеры в деловом общении Виды барьеров.**

#### **Устный опрос. Вопросы:**

1. Что такое коммуникативные барьеры?
2. Назовите основные характеристики логического барьера и пути его преодоления.
3. Назовите основные характеристики барьера восприятия и понимания и пути его преодоления.
4. Назовите основные характеристики семантического барьера и пути его преодоления.
5. Назовите основные характеристики фонетического барьера и пути его преодоления.
6. Назовите основные характеристики барьера взаимодействия и пути его преодоления.
7. Зачем нужны вопросы в деловой коммуникации?
8. Какие виды вопросов вы знаете?
9. Что означает «правильно сформулировать вопрос»?
10. Как отвечать на некорректные вопросы?
11. Что вы знаете о таких приемах, как «возвратный удар» и «подхват реплики»?

#### **Тест:**

1. Барьеры в общении – это:
  - а) различия в особенностях личности;
  - б) препятствия на пути к психологическому контакту;
  - в) неправильная речь;
  - г) незнание правил общения.
2. К барьерам восприятия в общении относятся:
  - а) эстетический барьер;
  - б) барьер «возраста»;
  - в) состояние здоровья;
  - г) некомпетентность;
  - д) барьер «боязни контактов».
3. Какие бывают виды контрсуггестии, которые встают на пути коммуникации?
  - а) избегание;
  - б) авторитет;
  - в) убеждение;
  - г) непонимание;
  - д) эффект ореола.
4. Барьеры восприятия и понимания:
  - а) эстетический;
  - б) социальный;
  - в) барьер отрицательных эмоций;
  - г) психологическая защита;
  - д) психологическая атака.
5. Причинами плохой коммуникации могут быть:
  - а) стереотипы;
  - б) предвзятые представления;
  - в) отсутствие взаимоуважения;

- г) плохие отношения между людьми;
  - д) отсутствие внимания и интереса собеседника.
6. Какая формулировка высказывает явное и глубокое возражение?
- а) В данном случае вы совершенно не правы!
  - б) В данном случае вы возможно не правы!
  - в) Может быть, в данном высказывании вы и не правы?

#### **Тема 4. Невербальные средства в деловой коммуникации**

##### **Устный опрос. Вопросы:**

1. Почему язык телодвижений неоднозначен?
2. Перечислите жесты, свидетельствующие об уверенном и неуверенном поведении.
3. Как вы понимаете выражение «программировать пространство»?
4. Что означает организация пространственной среды?
5. Как цели делового взаимодействия отражаются в организации пространственной среды?

##### **Тест:**

1. О чем могут сообщить невербальные средства общения?
  - а) указать собеседнику на особенно важные моменты сообщения;
  - б) свидетельствуют об отношении к собеседнику;
  - в) дают возможность судить о человеке, о его состоянии в данный момент, о его психологических качествах;
  - г) могут дополнить содержание высказывания;
  - д) о характере речи.
2. Какие жесты свидетельствуют об искренности и желании говорить откровенно?
  - а) раскрытые руки;
  - б) расстегивание пиджака;
  - в) закладывание рук за спину с обхватом запястья;
  - г) хождение по кабинету;
  - д) закладывание рук за голову.
3. Зрительно воспринимаемые движения другого человека, выполняющие выразительно-регулятивную функцию в общении, – это ...
  - а) кинесические средства общения;
  - б) просодические средства общения;
  - в) такесические средства общения.
4. Просодические средства общения связаны с (со) ...
  - а) прикосновением;
  - б) тембром голоса;
  - в) взглядом.
5. Что не относится к такесическим средствам общения?
  - а) рукопожатие;
  - б) похлопывание по плечу;
  - в) движения руками (жесты).
6. Похлопывание по плечу возможно при ...
  - а) моральной поддержке человека;
  - б) равенстве социального положения участников общения;
  - в) поддержке оптимальной близости между партнерами по общению;
  - г) встрече с коллегами по работе.

#### **Тема 5. Психолого-коммуникативный фактор в деловом общении**



### **Устный опрос. Вопросы:**

1. Что собой представляет репрезентативная система в деловой коммуникации?
2. Перечислите виды сенсорных каналов. Какова их роль в общении?
3. Классифицируйте типы личностей по психологическим характеристикам.
4. Какие могут быть коммуникативные роли?
5. Что такое «манипуляции в общении»?
6. Какие стратегии поведения типичны для манипуляторов?
7. Как противостоять манипуляциям в деловом общении?
8. Назовите и охарактеризуйте манипулятивные роли по Эрику Берну.
9. Каким образом можно распознать эго-состояния Родителя, Взрослого, Ребенка?
10. К каким приемам манипуляции прибегают недобросовестные работники?

### **Тест:**

1. К коммуникативной стороне общения относят:
  - а) основные элементы коммуникации, а именно: отправитель/кодировщик, сообщение, канал, получатель сообщения, восприятие, обратная связь.
  - б) процессы взаимодействия партнеров по общению – кооперацию, конкуренцию и т.д.
  - в) восприятие, понимание и оценка людьми социальных объектов
2. Набором коммуникативных эффектов являются:
  - а) эффект визуального имиджа;
  - б) эффект первых фраз;
  - в) эффект аргументации;
  - г) эффект квантового выброса информации;
  - д) эффект анкетирования;
  - е) эффект интонации и пауз;
  - ж) эффект художественной выразительности; з) эффект релаксации.
3. Убеждения представляют собой:
  - а) веру людей в те или иные идеи;
  - б) причины тех или иных поступков;
  - в) присущие отдельным личностям или целым социальным группам представления, идеи, концепции, которые предопределяют их поступки, их целенаправленную деятельность.
4. Манипулятивное общение – это:
  - а) общение с сотрудниками в ходе выполнения какой-либо работы;
  - б) это воздействие на партнера с целью достижения своих скрытых намерений;
  - в) это авторитарная форма воздействия на партнера с целью достижения контроля над его поведением и внутренними установками;

### **Деловая игра:**

Используя психологические доводы и приемы, постарайтесь убедить:

- а) Застраховать имущество:
  - одинокого мужчину;
  - директора фирмы.
- б). Изучить курс эффективного общения:
  - нового сотрудника фирмы;
  - директора фирмы.
- в). Сделать пожертвование в общество защиты бездомных собак:
  - молодую женщину;
  - преуспевающего директора фирмы.

### **Тема 6. Виды и формы делового общения**

### **Устный опрос. Вопросы:**

1. Что влияет на успех деловой беседы?
2. На какие вопросы нужно подготовить ответы перед деловой беседой?
3. Каковы особенности делового телефонного разговора?
4. Как правильно подготовиться к деловому разговору по телефону?
5. Какие элементы включает в себя грамотное общение по телефону, когда речь идет о звонящем?
6. Какие элементы включает в себя грамотный ответ по телефону?
7. Какие типы совещаний вы знаете?
8. Что включает в себя подготовка деловых совещаний?
9. Каковы профессиональные цели деловых совещаний?
10. Что необходимо предусмотреть организатору совещания?
11. Что нужно знать, чтобы контролировать дискуссию?
12. Какие можно выделить типы участников совещания?
13. Какие требования предъявляются к ведущему деловое совещание?
14. Почему деловой человек должен владеть методами и приемами ведения дискуссий?
15. Что представляет собой спор как вид деловой коммуникации?
16. Охарактеризуйте основные требования к культуре спора.
17. Является ли спор эффективной формой деловой коммуникации? Почему?

### **Деловая игра**

Разбейтесь на группы.

Задание: Вам необходимо напомнить о себе после продолжительного перерыва. Как вы построите беседу по телефону? Как беседа по телефону будет зависеть от типа партнера? Приведите две-три различные ситуации.

## **Тема 7. Публичное выступление**

### **Устный опрос. Вопросы:**

1. Каковы требования к публичной речи?
2. Какой должна быть внутренняя структура речи?
3. Какие виды речей вы знаете?
4. Что влияет на эффективность речи?
5. Как произвести положительное впечатление, выступая перед аудиторией?

### **Тест:**

Композиция: Мысли должны быть связаны логически, вытекать одна из другой, дополнять друг друга. Учитывая, что сильные доводы, новая информация всегда привлекают внимание, стремись делать сильное начало, эмоциональные «аргументы» помещай в середине изложения, самые сильные аргументы приводи в конце (усиление).

Добивайся максимальной согласованности структуры выступления и его содержания. Разбивка изложения на пункты и их последовательность должны вытекать из самого материала, диктоваться им (органическое единство). Используй минимум слов, фактов, доказательств, только то, что ведет к раскрытию темы, уяснению ее существа (экономия средств).

Нарушение этих правил ведет к ошибкам:

- наличие не нужных частей и деталей, ведущих к раскрытию темы, что облегчает восприятие выступления; неоправданной неравномерности частей: затянутое вступление, скомканный конец, недостаточное внимание основному вопросу в сравнении с второстепенными;

- неконкретности изложения: нарушение соответствия между общими теоретическими положениями и фактами, неподкреплённости теоретических рассуждений ссылками на реальные обстоятельства;
- ухода от основной темы: увлечение деталями, привлечение фактов, положений, лежащих в стороне от достижения цели;
- отсутствию четких выводов по разделам изложения.

1. Соотнесите между собой правила композиции и их определения:

1. последовательность;	А. с учетом того, что сильные доводы, новая информация всегда привлекают внимание, необходимо делать сильное начало, эмоциональные «аргументы» помещать в середине изложения, самые сильные аргументы приводить в конце;
2. экономия средств;	Б. должна быть максимальная согласованность структуры выступления и его содержания, разбивка изложения на пункты и их последовательность должны вытекать из самого материала, диктоваться им;
3. органическое единство;	В. мысли должны быть связаны логически, вытекать одна из другой, дополнять друг друга;
4. усиление.	Г. необходимо использовать минимум слов, фактов, доказательств, только то, что ведет к раскрытию темы, уяснению сущности.

- 1 -
- 2 -
- 3 -
- 4 -

2. Цель добросовестного оратора состоит в том, чтобы способствовать формированию:

- а) конструктивных или критических прогрессивных сознательных убеждений;
- б) конструктивных прогрессивных сознательных убеждений;
- в) конструктивных или критических прогрессивных и в то же время стихийных убеждений;
- г) критических регрессивных сознательных убеждений;
- д) критических прогрессивных стихийных убеждений.

3. Благожелательное внимание слушателей могут привлечь следующие способы:

- а) громко постучать по столу, сделать выговор всем слушателям;
- б) бурно жестикулировать, изображать события в лицах;
- в) отойти от трибуны или стола, приблизиться к слушателям, если это возможно;
- г) подчеркивать определенные места в выступлении с помощью повторения, замедления речи, пауз, ускорения речи;
- д) повторять конец каждой фразы;
- е) перенимать жесты у других выступающих;
- ж) задавать вопросы самому себе и, рассуждая на глазах у слушателей, намечать и рассматривать возможные варианты ответов на эти вопросы, анализировать ответы, искать и находить убедительные решения;
- з) задавать проблемные вопросы аудитории, если это возможно;
- и) инициировать формулирование самими слушателями различных вариантов решения некоторого вопроса, высказывание различных точек зрения, оценок, используя заранее заготовленные примеры, затем эти ответы использовать при окончательной формулировке ответов и оценок.

4. Характерные ошибки полемики – это:

- а) разбор чужих взглядов вместо развития своих;

- б) правдивость;
  - в) широкий кругозор, хорошее знание предмета спора;
  - г) формирование принципиальной позиции и ее последовательное отстаивание;
  - д) простая, хотя, может быть, и настойчивая формулировка положений и требований без их обоснования, доказательства;
  - е) эмоциональная приподнятость;
  - ж) принципиальное отношение к собственным ошибкам;
  - з) подмена делового спора популистскими лозунгами.
5. В публичном выступлении не допускается использование:
- а) крылатых слов;
  - б) разговорной лексики;
  - в) просторечных слов;
  - г) заимствованных слов.
6. Убеждающая речь должна:
- а) содержать не более одного аргумента;
  - б) содержать общенаучные слова и термины;
  - в) апеллировать (обращаться) к чувствам слушателей и воздействовать на систему их убеждений;
  - г) выражать абстрактную мысль.
7. Для агитирующего (указующего) типа речи важно умение:
- а) приводить аргументы;
  - б) делать правильные умозаключения;
  - в) обсуждать факты, разъяснять выдвинутые положения;
  - г) оказывать психологическое давление.
8. Отношение оратора к аудитории должно определяться:
- а) многократным возвращением к недосказанному;
  - б) хорошим информационным обеспечением и речевым оформлением;
  - в) не выраженным личностным «Я» в тексте;
  - г) обилием малозначимых фактов, сведений, примеров.
9. Мешает установлению контакта с аудиторией при публичном выступлении:
- а) учет особенностей аудитории;
  - б) затянутое вступление;
  - в) уверенность оратора;
  - г) авторитет личности оратора.
10. Под коммуникативным равновесием в риторике понимают:
- а) отведение собеседнику в процессе общения роли не ниже той, которая обусловлена его социальной ролью и представлением о его собственном достоинстве;
  - б) знание законов общения;
  - в) достижение говорящим поставленной цели;
  - г) трудности в общении, возникающие как у выступающего, так и у слушателей.
18. 11. Заканчивая вступление, не следует:
- а) заострять проблему, чтобы усилить впечатление от речи;
  - в) благодарить за внимание;
  - г) повторять основные этапы развития темы, с тем чтобы она предстала в целом, а не по частям;
  - д) извиняться («Я вижу, что несколько утомил вас»).

## **Тема 8. Информация в деловом общении**

### **Устный опрос. Вопросы:**

1. В чем отличие деловой информации от любой другой?

2. Обоснуйте сущность управленческих документов? Перечислите их виды.
3. В чем сущность понятия коммерческой тайны?
4. Какой существует порядок учета, хранения и использования конфиденциальной информации?
5. Структура делового письма и правила его написания.
6. Охарактеризуйте стиль делового письма.
7. Какие информационные технологии применяются в деловой коммуникации?

### Тест

1. Дайте определение служебного письма:
  - а) сведения о чем-нибудь, полученные в ответ на запрос;
  - б) документ, адресованный руководству, в котором излагается какой-либо вопрос с выводами и предложениями составителя;
  - в) обобщенное название различных по содержанию документов, выделяемых в связи с особым способом передачи текста.
2. Автором служебного письма является:
  - а) организация, фирма, от имени которой посылается письмо;
  - б) должностное лицо, которое подписывает письмо;
  - в) исполнитель, который готовит текст письма.
3. В каком служебном письме проставляется ссылка на номер и дату входящего документа:
  - а) гарантийном;
  - б) сопроводительном;
  - в) письме-ответе;
  - г) циркулярном;
  - д) на всех видах писем.
4. Исходящий номер служебного письма – это:
  - а) регистрационный номер, проставляемый адресатом;
  - б) регистрационный номер, проставляемый автором письма.
5. Какое служебное письмо имеет отметку о наличии приложения:
  - а) письмо-запрос;
  - б) информационное письмо;
  - в) сопроводительное письмо;
  - г) все служебные письма.
6. В каком случае правильно оформлен реквизит, если о приложении не упоминалось в тексте служебного письма:
  - а) Приложение: на 3л. в 2 экз.;
  - б) Приложение: Справка о согласовании проекта на 4 л. в 1 экз.
7. В каком случае правильно оформлен реквизит «Подпись» в служебном письме, оформленном на бланке:
  - а) Директор ООО «Мария» В.А. Щегольникова;
  - б) Директор В.А. Петров;
  - в) Директор школы Колесова И.А.;
  - г) Директор И.П. Новиков.
8. С какой целью в письме указывают фамилию и телефон исполнителя:
  - а) для оперативной связи;
  - б) для придания документу юридической силы.
9. На каких служебных письмах ставится печать:
  - а) сопроводительных;
  - б) письмах-запросах;
  - в) гарантийных письмах;
  - г) информационных;
  - д) на всех служебных письмах.

10. Какое письмо может иметь следующий текст: «Сообщаем Вам о том, что Ваше предприятие не может выступить покупателем в соответствии со статьей закона...»:

- а) письмо-сообщение;
- б) письмо-извещение;
- в) письмо-отказ.

11. Какие слова не могут быть заключительными в тексте письма:

- а) Рассчитываем на предложение взаимовыгодного сотрудничества;
- б) Надеемся на плодотворное сотрудничество;
- в) С глубочайшим уважением...
- г) Просим извинить за задержку с ответом.

12. Кому адресуется письмо-приглашение с предложением принять участие в семинарах, совещаниях:

- а) руководителю организации;
- б) заместителю руководителя организации;
- в) руководителю структурного подразделения, в котором работает сотрудник;
- г) в отдел кадров организации.

### **Критерии оценки знаний обучающихся по тестовым заданиям:**

*«отлично»* выставляется обучающемуся, если он без ошибок выполнил 90-100 % заданий;

*«хорошо»* выставляется обучающемуся, если он без ошибок выполнил 70-90 % заданий;

*«удовлетворительно»* выставляется обучающемуся, если он без ошибок выполнил 50-70 % заданий;

*«неудовлетворительно»* выставляется обучающемуся, если он выполнил менее 50 % заданий.

### **Критерии оценивания устного опроса**

*«отлично»* ставится, если магистрант полно излагает материал (отвечает на вопрос), дает правильное определение основных понятий; обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения, привести необходимые примеры не только из учебника, но и самостоятельно составленные; излагает материал последовательно и правильно с точки зрения норм литературного языка.

*«хорошо»* ставится, если магистрант дает ответ, удовлетворяющий тем же требованиям, что и для оценки «отлично», но допускает 1-2 ошибки, которые сам же исправляет, и 1-2 недочета в последовательности и языковом оформлении излагаемого.

*«удовлетворительно»* ставится, если магистрант обнаруживает знание и понимание основных положений данной темы, но излагает материал неполно и допускает неточности в определении понятий или формулировке правил; не умеет достаточно глубоко и доказательно обосновать свои суждения и привести свои примеры; излагает материал непоследовательно и допускает ошибки в языковом оформлении излагаемого.

*«неудовлетворительно»* ставится, если магистрант обнаруживает незнание большей части соответствующего вопроса, допускает ошибки в формулировке определений и правил, искажающие их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал.

## **Промежуточный контроль (зачет)**

### **Темы рефератов**

1. Понятие общения. Коммуникация, перцепция и интеракция как составные элементы процесса общения.
2. Коммуникативный процесс и его элементы.
3. Деловая коммуникация и роль эффективного общения в профессиональной сфере.
4. Характеристики делового общения.
5. Человеческая речь как источник информации. Речевые средства общения.
6. Стили письма и речи: официально-деловой, научный, публицистический, разговорная речь.
7. Краткость и ясность в деловой коммуникации.
8. Значение и акцент, правописание, грамматика и пунктуация в речевой коммуникации. Подтекст.
9. Виды барьеров. Физиологические и психологические барьеры.
10. Виды барьеров. Социальные и культурные барьеры.
11. Преодоление барьеров в деловой коммуникации.
12. Значение слушания в деловом общении.
13. Вопросы в деловой коммуникации. Виды вопросов. Ответы на вопросы.
14. Собеседование как коммуникативный канал в деловом общении. Типы собеседований.
15. Собеседование как коммуникативный канал в деловом общении. Практика организации и проведения.
16. Язык жестов в деловом общении. Средства невербальной коммуникации.
17. Организация пространственной среды в деловой коммуникации.
18. Визуальные средства в коммуникативном процессе. Преимущества и недостатки их использования в деловой коммуникации.
19. Репрезентативная система в деловой коммуникации. Виды сенсорных каналов.
20. Психологические характеристики личности.
21. Коммуникативные роли.
22. Манипуляции в деловом общении. Психологические аспекты убеждения.
23. Убеждение в деловой коммуникации как процесс воздействия, его структура и организация. Этические аспекты убеждения.
24. Дискуссии, полемика, дебаты. Спор.
25. Деловая беседа как основная форма делового общения. Структура деловой беседы.
26. Вопросы собеседников и их психологическая сущность.
27. Парирование замечаний собеседников.
28. Психологические приемы влияния на партнера.
29. Деловой разговор по телефону.
30. Деловое совещание и заседания практика организации и проведения.
31. Виды речи. Выбор темы. Определение целевой установки.
32. Подбор материала. План речи. Подготовка речи – конспект.
33. Внешний облик оратора. Голос, произношение, артикуляция, язык.
34. Как завоевать и удержать внимание аудитории. Культура речи делового человека.
35. Понятие информации. Деловая информация.
36. Методы и приемы работы с информацией.
37. Работа с анкетами.
38. Составление резюме.
39. Составление и работа с вопросниками.
40. Деловые письма и прямая почта. Структура делового письма, стиль и содержание.
41. Информационные технологии в деловой коммуникации.
42. Критика в деловой коммуникации. Виды критики.
43. Техника нейтрализации замечаний. Compliments в деловом общении.
44. Организация и проведение информационных кампаний.

### **Критерии оценки знаний обучающихся**

**по дисциплине «Деловые коммуникации»**

**Описание показателей оценивания компетенции**

Код компетенции	Уровень сформированности компетенции	Показатели оценивания компетенции (результаты обучения)	Форма промежуточной аттестации, оценочные средства
ОК-1	Базовый	Сформированные, но содержащие отдельные пробелы: 1) представления об основных компонентах процесса общения и коммуникации, видах и формах делового общения, в том числе при помощи электронных средств коммуникации; 2) умения выстраивать коммуникативный процесс с учетом индивидуальных психологических особенностей личности делового партнера; 3) практические навыки эффективного межличностного и группового взаимодействия в профессиональной сфере.	Реферат (зачет)
	Средний	Сформированные: 1) представления об основных компонентах процесса общения и коммуникации, видах и формах делового общения, в том числе при помощи электронных средств коммуникации; 2) умения выстраивать коммуникативный процесс с учетом индивидуальных психологических особенностей личности делового партнера; 3) практические навыки эффективного межличностного и группового взаимодействия в профессиональной сфере.	
	Повышенный	Свободное владение: 1) представлениями об основных компонентах процесса общения и коммуникации, видах и формах делового общения, в том числе при помощи электронных средств коммуникации; 2) умениями выстраивать коммуникативный процесс с учетом индивидуальных психологических особенностей личности делового партнера;	



		3) практическими навыками эффективного межличностного и группового взаимодействия в профессиональной сфере.	
--	--	---	--

Отметка «зачтено» выставляется, если магистрант показывает полное знание учебного материала, успешно выполняет предусмотренные в программе задания, усвоил основную и дополнительную литературу, демонстрирует систематический характер знаний по дисциплине и способный к их самостоятельному пополнению и обновлению в ходе дальнейшей учебной работы и профессиональной деятельности.

Отметка «не зачтено» выставляется, если магистрант имеет пробелы в знаниях основного учебного материала, допускает принципиальные ошибки в выполнении предусмотренных программой заданий. Такой оценки заслуживает магистрант, защита реферата которого носит отрывочный, поверхностный характер, когда обучающийся не понимает существа излагаемых им вопросов, что свидетельствует о том, что магистрант не может дальше продолжать обучение или приступать к профессиональной деятельности без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине.

Разработала: А.Б. Кулакова