

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Наумова Наталия Александровна

Должность: Ректор

Дата подписания: 24.10.2024 14:21:41

Уникальный программный ключ:

6b5279da4e034bff679172803da5b7b559fc69e2

МИНИСТЕРСТВО ПРОСВЕЩЕНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования

«ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ПРОСВЕЩЕНИЯ»

(ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ПРОСВЕЩЕНИЯ)

Экономический факультет

Кафедра проектного и функционального менеджмента

УТВЕРЖДЕН

на заседании кафедры

протокол от « 15 » июня 2023 г., № 13.

Зав. кафедрой  /Т.И. Власова/

**ФОНД  
ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**

**По учебной дисциплине**  
Деловые и межкультурные коммуникации

**Направление подготовки**  
38.03.01 Экономика

**Профиль:**  
Экономика предприятий и организаций

**Квалификация**  
Бакалавр

**Формы обучения**  
Очная

Мытищи  
2023

## 1. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕЙ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

| Код и наименование компетенции |                                                                                                                                                       | Этапы формирования                                         |
|--------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|
| УК-3                           | «способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде»                                                                 | 1. Работа на учебных занятиях<br>2. Самостоятельная работа |
| УК-4                           | «способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном (ых) языке (ах)» | 1. Работа на учебных занятиях<br>2. Самостоятельная работа |
| УК-5                           | «способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах»                              | 1. Работа на учебных занятиях<br>2. Самостоятельная работа |
| ОПК-4                          | «способен предлагать экономически и финансово обоснованные организационно-управленческие решения в профессиональной деятельности»                     | 1. Работа на учебных занятиях<br>2. Самостоятельная работа |

## 2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

| Оцениваемые компетенции | Уровень сформированности | Этап формирования                                          | Описание показателей                                                                                                                                               | Критерии оценивания                    | Шкала оценивания                                                                                              |
|-------------------------|--------------------------|------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| УК-3                    | Пороговый                | 1. Работа на учебных занятиях<br>2. Самостоятельная работа | Знать:<br>-особенности осуществления социального взаимодействия в командах;<br>Уметь:<br>-реализовывать социальное взаимодействие и определять свою роль в команде | Опрос<br>Презентация<br>Тест<br>Доклад | Шкала оценивания опроса<br>Шкала оценивания презентации<br>Шкала оценивания теста<br>Шкала оценивания доклада |
|                         | Продвинутый              | 1. Работа на учебных занятиях<br>2. Самостоятельная работа | Знать:<br>-особенности осуществления социального взаимодействия в командах;                                                                                        | Опрос<br>Презентация<br>Тест<br>Доклад | Шкала оценивания опроса<br>Шкала оценивания                                                                   |

|      |             |                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                  |                                                                                                                         |
|------|-------------|--------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|      |             |                                                                    | <p>Уметь:<br/>-реализовывать социальное взаимодействие и определять свою роль в команде;<br/>Владеть:<br/>-навыками ролевого взаимодействия в команде.</p>                                                                                                                          |                                                  | <p>презентации<br/>Шкала оценивания теста<br/>Шкала оценивания доклада</p>                                              |
| УК-4 | Пороговый   | <p>1. Работа на учебных занятиях<br/>2. Самостоятельная работа</p> | <p>Знать:<br/>теоретические основы осуществления межличностных отношений, групповых и организационных коммуникаций<br/>Уметь:<br/>анализировать и диагностировать коммуникативные процессы в организации с учетом межкультурного взаимодействия</p>                                 | <p>Опрос<br/>Презентация<br/>Тест<br/>Доклад</p> | <p>Шкала оценивания опроса<br/>Шкала оценивания презентации<br/>Шкала оценивания теста<br/>Шкала оценивания доклада</p> |
|      | Продвинутый | <p>1. Работа на учебных занятиях<br/>2. Самостоятельная работа</p> | <p>Знать:<br/>теоретические основы осуществления межличностных отношений, групповых и организационных коммуникаций<br/>Уметь:<br/>анализировать и диагностировать коммуникативные процессы в организации<br/>Владеет:<br/>техниками совершенствования коммуникативных процессов</p> | <p>Опрос<br/>Презентация<br/>Тест<br/>Доклад</p> | <p>Шкала оценивания опроса<br/>Шкала оценивания презентации<br/>Шкала оценивания теста<br/>Шкала оценивания доклада</p> |

|       |             |                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                        |                                                                                                               |
|-------|-------------|------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|       |             |                                                            | межличностного и межкультурного характера                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                        |                                                                                                               |
| УК-5  | Пороговый   | 1. Работа на учебных занятиях<br>2. Самостоятельная работа | Знать: основные функции управления в ситуации межкультурного разнообразия членов организации;<br>Уметь: определять цели и задачи персонала, определяющие эффективность коммуникационной деятельности организации                                                                                                                                       | Опрос<br>Презентация<br>Тест<br>Доклад | Шкала оценивания опроса<br>Шкала оценивания презентации<br>Шкала оценивания теста<br>Шкала оценивания доклада |
|       | Продвинутый | 1. Работа на учебных занятиях<br>2. Самостоятельная работа | Знать: основные функции управления в ситуации межкультурного разнообразия членов организации;<br>Уметь: определять цели и задачи персонала, определяющие эффективность коммуникационной деятельности организации<br>Владеть: навыками организации и координации взаимодействия между людьми, в ситуации межкультурного многообразия членов организации | Опрос<br>Презентация<br>Тест<br>Доклад | Шкала оценивания опроса<br>Шкала оценивания презентации<br>Шкала оценивания теста<br>Шкала оценивания доклада |
| ОПК-4 | Пороговый   | 1. Работа на учебных занятиях                              | Знать: методы и программные                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Опрос<br>Презентация                   | Шкала оценивания                                                                                              |

|  |             |                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                            |                                                                                                                                                  |
|--|-------------|-------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  |             | занятиях<br>2.<br>Самостоятельн<br>ая работа                            | средства<br>обработки<br>деловой<br>информации<br>Уметь: выбирать<br>адекватные<br>деловой<br>ситуации<br>средства<br>представления<br>деловой<br>информации                                                                                                                                                       | ия<br>Тест<br>Доклад                       | я опроса<br>Шкала<br>оценивани<br>я<br>презентац<br>ии<br>Шкала<br>оценивани<br>я теста<br>Шкала<br>оценивани<br>я доклада                       |
|  | Продвинутый | 1. Работа<br>на учебных<br>занятиях<br>2.<br>Самостоятельн<br>ая работа | Знать: методы и<br>программные<br>средства<br>обработки<br>деловой<br>информации<br>Уметь: выбирать<br>адекватные<br>деловой<br>ситуации<br>средства<br>представления<br>деловой<br>информации<br>Владеть:<br>навыками<br>эффективного<br>использования<br>инструментов<br>продуктивной<br>деловой<br>коммуникации | Опрос<br>Презентац<br>ия<br>Тест<br>Доклад | Шкала<br>оценивани<br>я опроса<br>Шкала<br>оценивани<br>я<br>презентац<br>ии<br>Шкала<br>оценивани<br>я теста<br>Шкала<br>оценивани<br>я доклада |

**3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы**

**Примерные задания к текущему контролю:**

**ВАРИАНТЫ ТЕСТОВЫХ ЗАДАНИЙ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОГО КОНТРОЛЯ**

*Тесты с множественными вариантами ответов по темам 1-5.*

**1 вариант**

**1. Деловое общение - это сложный многоплановый процесс развития**

**контактов между людьми в:**

- а) служебной сфере
- б) сфере услуг
- в) процессе взаимодействия
- г) межличностном взаимодействии

**2. По средствам общения выделяют основные формы общения:**

- а) деятельностное
- б) непосредственное
- с) интерактивное
- г) опосредованное (косвенное)

**3. Специфической особенностью делового общения является:**

- а) неограниченность во времени
- б) регламентированность
- с) отсутствие норм и правил
- г) разговор по душам

**4. Деловой этикет включает в себя группы правил:**

- а) нормы или взаимодействие равных по статусу
- б) определенный контакт руководителя и подчиненного
- в) требования руководителя к высшему управленческому звену
- г) приказы подчиненного для руководителя

**5. По силе влияния на выражение лица приходится ...% информации:**

- а) 15%
- б) 25%
- в) 55%
- г) 75%

**6. По содержанию общение может быть:**

- а) материальное
- б) когнитивное
- в) мотивационное
- г) все ответы верны

**7. Персональное расстояние по нормам приближения человека к партнеру при общении, свойственным средневропейской культуре, составляет:**

- а) 0-60 см
- б) 60-120 см
- в) 120-300 см
- г) от 300см и далее

**8. Основные человеческие эмоции, которые отражаются на лице:**

- а) отвращение
- б) радость
- в) печаль
- г) удивление

**9. Основные типы невербальной коммуникации:**

- а) речь
- б) движения частей тела
- в) время

г) все ответы верны

**10. К монологическим видам делового общения относятся:**

а) доклад (на заседании, собрании)

б) докладная

в) публичное выступление

г) презентация (реклама)

**11. Переговоры - обсуждение с целью:**

а) обмена информацией

б) заключение соглашения по какому-либо вопросу

в) выяснение отношений

г) навязывания своих условий сделки:

**12. Психологические доводы при выступлении включают:**

а) Экономические интересы

б) Экономические интересы

в) Развлечения

г) нет верного ответа

**13. «Парафраз» - это:**

а) молчание (видимое отсутствие реакции)

б) передача содержания высказывания партнера другими словами

в) повторение последнего слова собеседника

г) повторение последней фразы собеседника с изменением порядка слов

**14. К монологическим видам делового общения относятся:**

а) приветственная речь

б) публичное выступление

в) доклад (на заседании, собрании).

г) презентация (реклама)

**15. Наиболее распространенной формой группового обсуждения деловых (служебных) вопросов являются:**

а) переговоры

б) совещания и собрания

в) тренинги

г) деловые игры

**16. Деловые беседы и переговоры осуществляются в форме:**

а) невербальной

б) вербальной

в) рефлексивной

г) нерефлексивной

**17. Укажите неверное утверждение:**

а) если человек во время общения чаще смотрит на слушателей, чем те на него, общение оценивается менее положительно

б) собеседники с очень высоким статусом смотрят друг на друга довольно редко

в) люди, стремящиеся к сотрудничеству, смотрят друг на друга дольше

г) верны все утверждения

**18. Технология воздействия убеждающей модели общения предполагает:**

- а) манипулирование голосом
- б) комплименты
- в) учет контр аргументации и критической позиции собеседника
- г) нет верного ответа

**19. Главная характеристика сообщения - это его....:**

- а) общественная значимость
- б) доступность
- в) избыточность
- г) новизна

**20. Конфликты могут быть порождены следующими двумя группами факторов:**

- а) экономическими и организационными факторами
- б) организационными и эмоциональными факторами
- в) экономическими и эмоциональными факторами
- г) нет верного ответа

**2 вариант**

**1. Деловой разговор - это:**

- а) обсуждение с целью заключения соглашения по какому - либо вопросу.
- б) продолжительный обмен сведениями, точками зрения, часто сопровождающийся принятием решений, диалог имеет тематическую направленность
- в) кратковременный контакт, преимущественно на одну тему
- г) разговор с журналистом, предназначенный для печати, радио, телевидения

**2. По средствам общения выделяют основные формы общения:**

- а) когнитивное
- б) непосредственное
- с) деятельностьное
- г) опосредованное (косвенное)

**3. Невербальное послание, лежащее в основе невербальной коммуникации, составляет .....% от всей межличностной коммуникации:**

- а) 10-20 %
- б) 20-40 %
- с) 40-60 %
- г) 60-80%

**4. Презентационные средства коммуникации это....:**

- а) плакаты
- б) голос
- в) шрифт
- г) компьютер

**5. Установка контакта (знакомства) в деловом общении предполагает:**

- а) соблюдение нейтралитета
- б) нарушение правил этикета
- в) понимание другого человека
- г) представление себя другому человеку

**6. По содержанию общение может быть:**

- а) деятельностное
- б) мотивационное
- в) когнитивное
- г) все ответы верны

**7. По способу обмена информацией различают деловое общение:**

- а) печатное
- б) устное деловое общение
- в) письменное
- г) приказное

**8. К основным типам невербальной коммуникации не относятся:**

- а) время
- б) движения частей тела
- в) пространство
- г) нет верного ответа

**9. Устные виды делового общения разделяются на:**

- а) монологические и диалогические
- б) групповые и личностные
- в) письменные и устные
- г) печатные и письменные

**10. К компонентам речевой коммуникации относятся:**

- а) говорение
- б) слушание
- в) публичное выступление
- г) чтение

**11. Логические доводы при выступлении (способы доказывания) включают:**

- а) дедукцию (умозаключение из общего положения, связанное с ним суждения и заключение).
- б) умозаключение о причинной зависимости
- в) навязывания своего взгляда
- г) нет верного ответа

**12. Важным элементом деловой беседы является умение:**

- а) говорить
- б) молчать
- в) слушать
- г) критиковать

**13. Социальное расстояние по нормам приближения человека к партнеру при общении, свойственным средневропейской культуре, составляет:**

- а) 0-60 см
- б) 60-120 см
- в) 120-300 см
- г) от 300см и далее

**14. Выделяют следующие виды слушания:**

- а) активное
- б) пассивное

- в) деловое
- г) эмпатическое

**15. Письменные виды делового общения включают:**

- а) деловое письмо
- б) приказ
- в) инструкция
- г) все ответы верны

**16. Этапы работы над текстом включают:**

- а) подготовительный этап
- б) написание текста
- в) редактирование
- г) оформление

**17. Технология воздействия убеждающей модели общения не включает:**

- а) учет контр аргументации и критической позиции собеседника
- б) опора на эмоциональный настрой
- в) комплименты
- г) все ответы верны

**18. Наиболее распространенной формой группового обсуждения деловых (служебных) вопросов являются:**

- а) кейсы
- б) переговоры
- в) призывающая речь
- г) совещания и собрания

**19. Если конфликт порожден эмоциональными факторами, то:**

- а) он слабо поддается устранению
- б) его относительно легко разрешить
- в) он неизбежно превращается в антагонистическое противоречие
- г) его последствия неизбежно негативно скажутся на функционировании группы

**20. Позитивный характер конфликта внутри группы проявляется в том, что он может привести к следующим благоприятным последствиям**

- а) конфликт может повысить мотивацию на достижение целей
- б) может спровоцировать негативное обострение отношений, в случае неразрешимости противоречий в будущем
- в) конфликт может привести к лучшему пониманию отношений и позиций в группе
- г) конфликт может играть созидательную роль в деле поиска новых путей функционирования группы

*Тесты с множественными вариантами ответов по темам 6-8.*

**1. Важнейшими характеристиками обратной связи являются:**

- а) направленность на помощь работнику
- б) понятность
- в) своевременность
- г) полезность
- д) достоверность

е) все вышеперечисленные

**2. Критериями классификации коммуникаций в организации выступают:**

- а) каналы общения;
- б) мотивы коммуникации
- в) средства коммуникации
- г) реальность осуществления коммуникаций
- д) пространственное расположение каналов
- е) тип коммуникационной сети

**3. Кинесическими средствами невербального общения выступают:**

- а) устная речь
- б) мимика
- в) рукопожатие
- г) поза
- д) покашливание

**4. Прагматическая функция общения отражает:**

- а) потребностно-мотивационные причины и реализуется при взаимодействии людей в процессе совместной деятельности
- б) способность общения оказывать воздействие на партнеров, развивая и совершенствуя их во всех отношениях
- в) передачу друг другу необходимых сведений, настраивание на реализацию общих целей, намерений, задач
- г) все ответы верны

**5. Какой перевод на русский язык получил термин «документ»:**

- а) протокол
- б) письменное свидетельство
- в) обучение
- г) сообщение

**6. Для каких целей применяется организационно-распорядительная документация:**

- а) для оформления распорядительной и исполнительной деятельности аппарата хозяйствующего субъекта
- б) для организации архивного хранения
- в) для формирования первичной документации

**7. Унификация документов заключается:**

- а) в установлении единообразия состава и форм управленческих документов, фиксирующих осуществление однотипных управленческих функций
- б) в сокращении количества применяемых форм документов, необходимых и достаточных для реализации функций, и задач организации
- в) в закреплении совокупности реквизитов документа, отражающих его форму
- г) все ответы верны

**8. Кем определяется состав и объем сведений, составляющих коммерческую тайну организации:**

- а) руководителем организации
- б) заместителем руководителя по безопасности
- в) заместителем руководителя по кадрам

г) все вышеперечисленные лица

**9. Назовите документ, которым вводится в действие в календарном году сведения, составляющие коммерческую тайну организации:**

а) акт

б) протокол

в) приказ

г) распоряжение

**10. На какие нюансы необходимо обратить внимание при представлении делового партнера:**

а) на пол

б) на занимаемую должность

в) на уровень оплаты труда

г) на внешний вид

**11. На пути эффективных коммуникаций встречаются следующие барьеры:**

а) экономические

б) физические

в) временные

г) юридические

д) культурные

**12. Межличностная сторона общения представляет собой:**

а) взаимодействие человека с непосредственным окружением

б) обмен между людьми различными представлениями, идеями, интересами, настроениями, чувствами, установками

в) функционирование эмоций и чувств, настроения в личных контактах партнеров

г) все ответы верны

**13. Коммуникационный компонент общения представляет собой:**

а) обмен информацией между общающимися индивидами

б) систему мотивов и целей общения

в) обмен знаниями, идеями, влияниями, взаимными побуждениями, действиями

г) все ответы верны

**14. Манипулятивное общение является формой:**

а) межличностного взаимодействия

б) когнитивного взаимодействия

в) эмотивного взаимодействия

**15. Просодическими средствами невербального общения выступают:**

а) интонация

б) жесты

в) плач

г) дистанция между общающимися

д) громкость голоса

**16. Проксемическими характеристиками невербального общения являются:**

а) угол общения партнеров

- б) телефон
- в) мимика
- г) дистанция между общающимися
- д) похлопывание по спине

**17. Какой из перечисленных ниже видов коммуникаций называется «виноградной лозой»:**

- а) формальные коммуникации
- б) неформальные коммуникации
- в) вертикальные коммуникации
- г) диагональные коммуникации
- д) коммуникации, осуществляемые с помощью технических средств и информационных технологий

**20. В каких случаях при оформлении реквизита «Адрес» не указывается адрес:**

- а) при адресовании документа физическому лицу
- б) при направлении документа в правительственные учреждения и постоянным корреспондентам
- в) при адресовании документа руководителю структурных подразделений хозяйствующих субъектов

**21. В каких случаях реквизит «Отметка о контроле» ставится на документе:**

- а) если документ является входящим
- б) если документ относится к секретным
- в) если исполнение документа поставлено на контроль

**22. Электронный документ должен соответствовать следующим требованиям:**

- а) создаваться, обрабатываться, храниться, передаваться и приниматься с помощью программных и технических средств
- б) содержать реквизиты, формируемые на основании приказа руководителя отдела Доу хозяйствующего субъекта
- в) быть воспроизведенными в форме, принятой хозяйствующим субъектом

**23. Преимуществом использования электронных документов является:**

- а) более оперативная по сравнению с бумажными документами компьютерная обработка электронных документов
- б) замедление и усложнение сбора, обработки, систематизации и поиска любой информации
- в) снижение эффективности технологии работы с документами на каждом участке

**24. Под договорно-правовыми отношениями следует понимать:**

- а) отношения, возникающие между сторонами на основании закона
- б) отношения, возникающие между сторонами на основании заключенного договора
- в) отношения между продавцами и покупателями

**25. Какое название имеет документ, выражающий предложение заключить договор и содержащий существенные условия договора:**

- а) акцепт
- б) оферта
- в) дополнительное соглашение

**26. Какой нормативный акт регулирует договорно-правовые отношения:**

- а) конституция РФ
- б) гражданский кодекс
- в) указы президента РФ, постановления правительства РФ

**27. Укажите название документа, раскрывающего информацию о нарушении контрактных обязательств и требований о возмещении убытков сторон, нарушивших эти обязательства:**

- а) заявление
- б) объяснительная записка
- в) претензия

**28. Целью презентации является:**

- а) предоставление информации о товаре (услуге)
- б) убеждение людей для выполнения каких-либо действий
- в) установление контактов

**29. Проведение презентаций может сопровождаться:**

- а) розыгрышем призов
- б) праздничным концертом
- в) пресс-конференцией

### **Примерные темы докладов**

1. Формы и виды делового общения
2. Общение – основы эффективных деловых коммуникаций
3. Проведение деловой беседы
4. Современная деловая риторика и ее законы
5. Особенности публичного выступления перед недружелюбно настроенной аудиторией.
6. Значение невербальных средств общения в речевой деятельности человека.
7. Культурные вариации в невербальных коммуникациях. Их значение в деловом общении.
8. Невербальное общение
9. Основные речевые звуковые знаки в межличностных коммуникациях.
10. Значение жестов и мимики в бизнес-процессе.
11. Особенности формирования имиджа делового человека в процессе деловых коммуникаций.
12. Роль личности в процессе установления делового общения.
13. Конфликт и его причины.
14. Управление конфликтной ситуацией.
15. Проблемы возрастных различий в деловом общении.
16. Эффективный нетворкинг как неотъемлемый компонент успешного делового общения.
17. Универсальный этикет делового общения.
18. Техника построения долгосрочных отношений с клиентами и партнерами.

19. Формирование позитивного нетворкинга.
20. Методы и приемы ведения деловых переговоров в международной среде.
21. Этика поведения в деловой межкультурной коммуникации.
22. Проблемы межкультурной коммуникации в сфере деловых взаимоотношений.
23. Стили общения в различных национальных культурах.

### **Примерные темы для опроса**

1. Понятие деловой коммуникации
2. Виды коммуникативных барьеров
3. Вербальный и невербальный аспекты делового дискурса
4. Деловая коммуникация как знаковая система культуры
5. Деловая коммуникация в контексте целевой ситуации
6. Теория эмоционального интеллекта
7. Рациональность и творчество: средства повышения личной эффективности
8. Когнитивные искажения как препятствия для эффективного мышления
9. Развитие креативности
10. Различные технологии тайм-менеджмента
11. Механизм целеполагания как индивидуальный стратегический выбор
12. Методы структуризации и представления (визуализации) знаний о целевой ситуации в деловой коммуникации
13. Психологическое типирование. Основные концепции
14. Значение невербальных параметров в коммуникации
15. Гендерные тенденции в общении
16. Манипуляции в общении. Причины, виды и формы манипуляций
17. Методы НЛП и трансактного анализа
18. Вербальная агрессия, моббинг, троллинг как формы агрессивного поведения
19. Техника «я-сообщений», энкодинг как способы противостояния манипуляциям.
20. Корпоративная культура: генезис и функции
21. Стили лидерства в разных корпоративных культурах
22. Деловой этикет и его значение в деловой коммуникации
23. Виды и формы этикета
24. Деловая риторика
25. Деловая коммуникация в ситуации со многими заинтересованными сторонами.

### **Тематика презентаций**

Тема: Формы деловой коммуникации

1. Формы и виды делового общения
2. Общение - основа эффективных деловых коммуникации.
3. Проведение деловой беседы: подготовка, планирование и структура.
4. Современная деловая риторика и ее законы.
5. Особенности публичного выступления. перед недружелюбно настроенной аудиторией.

Тема: Невербальные особенности в процессе установления деловых

#### коммуникаций

6. Значение невербальных средств общения в речевой деятельности человека.
7. Культурные вариации в невербальных коммуникациях. Их значение в деловом общении.

8. Невербальное общение и его действенность.
9. Основные речевые звуковые знаки в межличностных коммуникациях.
10. Значение жестов и мимики в бизнес-процессе.

Тема: Психологические детерминанты поведения в ходе делового общения

11. Особенности формирования имиджа делового человека в процессе деловых коммуникаций.

12. Роль личности в процессе установления делового общения.
13. Конфликт и его причины.
14. Управление конфликтной ситуацией.
15. Проблемы возрастных различий в деловом общении.

Тема: Построение сети деловых контактов

16. Эффективный нетворкинг как неотъемлемый компонент успешного делового общения.

17. Универсальный этикет делового общения.
18. Техника построения долгосрочных отношений с клиентами и партнерами.
19. Формирование позитивного нетворкинга.

Тема: Межкультурные различия в деловой коммуникации

20. Методы и приемы ведения деловых переговоров в международной среде.
21. Этика поведения в деловой межкультурной коммуникации.
22. Проблемы межкультурной коммуникации в сфере деловых взаимоотношений.
23. Стили общения в различных национальных культурах.

#### **ПРИМЕРНЫЕ ВОПРОСЫ К ЗАЧЕТ:**

1. Цели и задачи изучения курса. Основные понятия и содержание дисциплины, требования, предъявляемые к результатам обучения.
2. Техники активного слушания в деловой коммуникации. Правила эффективного слушания.
3. Деловые коммуникации и их роль в реализации управленческих функций в условиях глобализации мира. Этические аспекты в профессиональные взаимоотношения и коммуникациях.
4. Техника и тактика убеждения, аргументация и контраргументация.
5. Характеристика и содержание общения. Структура и основные социально-психологические особенности процесса общения.
6. Основные техники управления эмоциональной атмосферой.
7. Типология общения. Цели и функции общения. Интимно-личностное, деловое, социально-ролевое общение.
8. Как подготовить устное выступление? Использование презентации при выступлении.
9. Перцептивная сторона общения, особенности и феномены восприятия и их роль в процессе общения.

10. Основные технологии преодоления барьеров в деловой коммуникации.
11. Интерактивная и коммуникативная сторона общения.
12. Основные типы невербальной коммуникации. Взгляд и мимика в деловом общении.
13. Особенности делового общения и деловой коммуникации
14. Кинестетические особенности невербального общения (жест, мимика, поза).
15. Коммуникативная компетентность и её структура, особенности коммуникативной компетентности менеджера
16. Речь и личность, элементы восприятия человека по речевому поведению; индикаторы восприятия психологических составляющих (голос, пространство, время).
17. Особенности и ограничения деловой коммуникации. Сущность и классификация информационных данных, средств и каналов коммуникации.
18. Структура деловой беседы. Вопросы собеседников и их психологическая сущность. Техники использования вопросов в деловой коммуникации.
19. Вербальные средства передачи информации и их роль в деловой коммуникации. Стили письма и речи
20. Понятие «личность». Значение личностного фактора в практике делового общения. Типы социального характера по Э. Шострему.
21. Формы делового общения Деловое совещание: цели проведения, подготовка делового совещания.
22. Влияние типа личности на процессы делового общения. Теория К. Юнга о типах личности и темпераментах.
23. Невербальные средства передачи информации и их роль в деловой коммуникации.
24. Оценка поведения личности в деловом общении. Характеристика имиджа делового человека. Типология С. Деллингер.
25. Коммуникативные барьеры, их преодоление.
26. Документационное обеспечение делового общения: документирование управленческой деятельности.
27. Личность в практике делового общения. Типы личности и деловое общение.
28. Документационное обеспечение делового общения: общие правила оформления документов.
29. Деловое общение как восприятие людьми друг друга. Законы и эффекты межличностного восприятия.
30. Механизмы взаимопонимания в общении (идентификация, эмпатия, рефлексия). Техники управления эмоциональной атмосферой делового общения.
31. Техники и правила эффективного нетворкинга
32. Коммуникационные процессы в организации, их роль, формы и взаимосвязь с другими процессами в организации.

33. Деловая коммуникация в компьютерных сетях: общая характеристика.
34. Деловое общение. Его виды и формы, используемые в организации. Деловая беседа.
35. Электронная коммерция и деловая коммуникация.
36. Искусство публичного выступления.
37. Специфика деловой коммуникации в сетевых сообществах.
38. Формы делового общения. Деловые переговоры: определение целей деловых переговоров.
39. Особенности деловой коммуникации в сетях мобильной связи.
40. Стратегии и стили проведения деловых переговоров
41. Деловая коммуникация в блогах.
42. Организация деловых переговоров. Характеристика переговорного процесса, этапы и основные стратегии.
43. Сущность межкультурных различий в деловой коммуникации. Межкультурная дифференциация: когнитивные константы и культурологические модели.
44. Техники и технологии деловых переговоров.
45. Сущность межкультурных различий в деловой коммуникации. Взаимосвязь национальной ментальности и некоторых аспектов деловой культуры.
46. Сущность и характеристика понятия «личность». Типы личности по Эверетту Шострему
47. Невербальная семиотика и ее значение в деловой и межкультурной коммуникации.
48. Характер личности и акцентуации характера. (по К. Леонгарду)
49. Некоторые аспекты гастрономического этикета и этикета дарения в разных культурах.

#### **4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций.**

Основными формами текущего контроля являются опрос рецензия, презентация, тест, реферат, контрольная работа и экзамен для заочной формы обучения, экзамен для очной формы обучения в 1 семестре.

В промежуточную аттестацию включаются как теоретические вопросы, так и практические задания. Студенты, не сдавшие промежуточную аттестацию, не допускаются к экзамену.

**Соотношение оценки и баллов в рамках процедуры оценивания**

| <b>«Оценка»</b>            | <b>Соответствие количеству баллов</b> |
|----------------------------|---------------------------------------|
| <b>Отлично</b>             | <b>81-100</b>                         |
| <b>Хорошо</b>              | <b>61-80</b>                          |
| <b>Удовлетворительно</b>   | <b>41-60</b>                          |
| <b>Неудовлетворительно</b> | <b>0-40</b>                           |

### Соотношение вида работ и количества баллов в рамках процедуры оценивания

| Вид работы  | количество баллов |
|-------------|-------------------|
| Опрос       | до 10 баллов      |
| Презентация | до 25 баллов      |
| Тест        | до 25 баллов      |
| Доклад      | до 20 баллов      |
| Зачет       | до 20 баллов      |

5.4.1. Написание *теста* оценивается по шкале от 0 до 25 баллов. Освоение компетенций зависит от результата написания теста: 19-25 баллов (80-100% правильных ответов) - компетенции считаются освоенными на высоком уровне (оценка отлично); 11-18 баллов (70-75 % правильных ответов) - компетенции считаются освоенными на базовом уровне (оценка хорошо); 7-10 баллов (50-65 % правильных ответов) - компетенции считаются освоенными на удовлетворительном уровне (оценка удовлетворительно); 0-3 баллов (менее 50 % правильных ответов) - компетенции считаются не освоенными (оценка неудовлетворительно).

5.4.2. Написание *доклада* оценивается по шкале от 0 до 20 баллов. Освоение компетенций зависит от результата написания *реферата*: 17-20 баллов - компетенции считаются освоенными на продвинутом уровне (оценка отлично); 13-17 баллов - компетенции считаются освоенными на базовом уровне (оценка хорошо); 8-12 баллов - компетенции считаются освоенными на удовлетворительном уровне (оценка удовлетворительно); 0-7 баллов - компетенции считаются не освоенными (оценка неудовлетворительно).

| Критерии оценивания                         | Интервал оценивания |
|---------------------------------------------|---------------------|
| 1. Степень раскрытия темы                   | 0-4                 |
| 2. Личный вклад автора                      | 0-3                 |
| 3. Структурированность материала            | 0-2                 |
| 4. Постраничные ссылки                      | 0-2                 |
| 5. Объем и качество используемых источников | 0-2                 |
| 6. Оформление текста и грамотность речи     | 0-3                 |
| 7. Защита <i>реферата</i>                   | 0-4                 |

5.4.3 *Опрос* оценивается от 0 до 10 баллов. Освоение компетенций зависит от результата написания *устного опроса*: 9-10 баллов - компетенции считаются освоенными на высоком уровне (оценка отлично); 6-8 баллов - компетенции считаются освоенными на базовом уровне (оценка хорошо); 3-5 баллов - компетенции считаются освоенными на удовлетворительном уровне (оценка удовлетворительно); 0-2 баллов - компетенции считаются не освоенными (оценка неудовлетворительно).

| Критерии оценивания                                                                                                                                                       | Интервал оценивания |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|
| 1. Самостоятельно и аргументировано делать анализ, обобщать, выводы                                                                                                       | 0-2                 |
| 2. Самостоятельно, уверенно и безошибочно применяет полученные знания в решении проблем на творческом уровне                                                              | 0-2                 |
| 3. Умеет составить полный и правильный ответ на основе изученного материала; выделять главные положения, самостоятельно подтверждать ответ конкретными примерами, фактами | 0-3                 |
| 4. Понимание сущности рассматриваемых понятий, явлений и закономерностей, теорий, взаимосвязей                                                                            | 0-3                 |

5.4.4 Выполнение *презентации* оценивается по шкале от 0 до 25 баллов. Освоение компетенций зависит от результата написания *презентации*: 19-25 баллов (80-100% правильных ответов) - компетенции считаются освоенными на высоком уровне (оценка отлично); 11-18 баллов (70-75 % правильных ответов) - компетенции считаются освоенными на базовом уровне (оценка хорошо); 7-10 баллов (50-65 % правильных ответов) - компетенции считаются освоенными на удовлетворительном уровне (оценка удовлетворительно); 0-3 баллов (менее 50 % правильных ответов) - компетенции считаются не освоенными (оценка неудовлетворительно).

#### 5.4.5 Шкала оценивания *зачет*

| Критерии оценивания                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Интервал оценивания |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|
| студент быстро и самостоятельно готовится к ответу; при ответе полностью раскрывает сущность поставленного вопроса; способен проиллюстрировать свой ответ конкретными примерами; демонстрирует понимание проблемы и высокий уровень ориентировки в ней; формулирует свой ответ самостоятельно, используя лист с письменным вариантом ответа лишь как опору, структурирующую ход рассуждения | 15-20               |
| студент самостоятельно готовится к ответу; при ответе раскрывает основную сущность поставленного вопроса; демонстрирует понимание проблемы и достаточный уровень ориентировки в ней, при этом затрудняется в приведении конкретных примеров.                                                                                                                                                | 10-14               |
| студент готовится к ответу, прибегая к некоторой помощи; при ответе не в полном объеме раскрывает сущность поставленного вопроса, однако, при этом, демонстрирует понимание проблемы.                                                                                                                                                                                                       | 6-9                 |
| студент испытывает выраженные затруднения при подготовке к ответу, пытается воспользоваться недопустимыми видами помощи; при ответе не раскрывает сущность поставленного вопроса; не ориентируется в рассматриваемой проблеме; оказываемая стимулирующая помощь и задаваемые уточняющие вопросы не способствуют более продуктивному ответу студента.                                        | 0-5                 |