

**Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
Московский государственный институт культуры**

**УТВЕРЖДЕНО:**

Председатель Учебно-методического  
совета факультета государственной  
культурной политики  
Единак А. Ю.

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ  
ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ДИСЦИПЛИНЕ**

**ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ**

**Направление подготовки/специальности (код, наименование)  
38.05.02 Таможенное дело**

**Профиль подготовки/специализация**

**Экспертная деятельность в области охраны культурных ценностей**

**Квалификация (степень) выпускника специалист**  
(бакалавр, магистр, специалист)

**Форма обучения очная**  
(очная, очно-заочная, заочная)

*РПД адаптирована для лиц  
с ограниченными возможностями  
здоровья и инвалидов*

## Раздел 1. Перечень компетенций, формируемых в процессе освоения дисциплины

<p>УК-4. Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия.</p>	<p>УК-4.1 Составляет в соответствии с нормами государственного языка РФ и иностранного языка документы (письма, эссе, рефераты и др.) для академического и профессионального взаимодействия</p>	<p>З-1. Знает методы и способы применения коммуникативных технологий для сбора, хранения, обработки, представления и передачи информации в ситуациях академического и профессионального взаимодействия</p> <p>У-1. Умеет самостоятельно находить и обрабатывать информацию, необходимую для качественного выполнения академических и профессиональных задач и достижения профессионально значимых целей, в т.ч. на иностранном языке</p> <p>У-2. Умеет составлять, редактировать на государственном языке РФ и/или иностранном языке, выполнять корректный перевод с иностранного языка на государственный язык РФ и с государственного языка РФ на иностранный язык различных академических и профессиональных текстов</p> <p>В-1. Владеет навыками ведения деловой и личной переписки, учитывая особенности стилистики официальных и неофициальных писем, социокультурные различия в формате корреспонденции на государственном и иностранном(-ых) языках.</p>
	<p>УК-4.2 Представляет результаты академической и профессиональной деятельности на мероприятиях различного формата, включая международные</p>	<p>З-1. Знает основные концепции организации межличностного взаимодействия в информационной среде</p> <p>У-1. Умеет устанавливать и развивать академические и профессиональные контакты, в т.ч. в международной среде, в соответствии с целями, задачами и условиями совместной деятельности, включая обмен информацией и выработку единой стратегии взаимодействия</p>

		В-1. Владеет навыками представления результатов профессиональной деятельности на различных публичных мероприятиях, включая международные, выбирая наиболее подходящую форму.
	УК-4.3 Принимает участие в академических и профессиональных дискуссиях, в том числе на иностранном(ых) языке(ах).	У-1. Знает подходы к анализу информации на государственном языке РФ и иностранном языке в процессе академического и профессионального взаимодействия У-2. Умеет принимать участие в академических и профессиональных дискуссиях на государственном языке РФ и/или иностранном языке, аргументированно отстаивая свои позиции и идеи В-1. Владеет технологиями и навыками делового общения
УК-5. Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия.	УК-5.1 Имеет представление о сущности и принципах анализа разнообразия культур в процессе их исторического развития и межкультурного взаимодействия.	В-1. Знает принципы анализа и учета разнообразия культур в процессе межкультурного взаимодействия У-1. Умеет применять нормы межкультурного взаимодействия с учетом разнообразия культур В-1. Владеет инструментом оценки особенностей различных культур и наций;
	УК-5.2 Демонстрирует способность анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия.	В-1. Знает методы анализа и учета разнообразия культур в процессе межкультурного взаимодействия У-1. Умеет учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия У-2. Умеет строить межкультурное взаимодействие с учетом разнообразия культур В-1. Владеет принципами недискриминационного взаимодействия, основанного на толерантном восприятии культурных особенностей представителей различных этносов и конфессий, при личном и массовом общении для выполнения поставленной цели;

**Раздел 2. Типовые и оригинальные контрольные задания и иные материалы, необходимые для оценки планируемых результатов обучения по дисциплине (оценочные средства). описание показателей и критериев оценивания компетенций, описание шкал оценивания.**

### Вопросы для собеседования

1. Индивидуальные различия личности.
2. Стиль управления. Ограничения в управленческой работе.
3. и методы преодоления стрессовых ситуаций.
4. Правила общения. Женский и мужской стиль общения.
5. Техника постановки вопросов.
6. Нейтрализация замечаний собеседника.
7. Способы и методы ведения переговоров.
8. Ценностные ориентации коллектива.
9. Формирование команды.
10. Экспресс-диагностика личности в ситуациях делового общения.
11. Искусство комплимента
12. Особенности делового общения с иностранными партнерами
13. Правила вручения подарков

### 14. Этикет деловых приемов

#### Примерные темы презентаций:

1. Понятия «общение» и «коммуникация».
2. Функции общения.
3. Виды и средства общения.
4. Вербальные и невербальные системы значений.
5. Структура общения.
6. Информационная сторона общения.
7. Интерактивная сторона.
8. Виды взаимодействий.
9. Транзактный анализ.
10. Перцептивная сторона общения.
11. Феномены межличностного и межгруппового восприятия.
12. Репрезентативные системы в практике психологии делового общения.
13. Общение в организации. Специфика общения в организации.
14. Особенности организации.
15. Вертикальная и горизонтальная коммуникация.
16. Поведение человека в организации.
17. Типы сотрудников.
18. Виды делового общения.
19. Особенности поведения менеджеров в деловом общении.
20. Убеждающая коммуникация.
21. Сопротивление убеждению.
22. Публичная (ораторская) речь.

### ТЕСТ -УК-4-

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

- Деловых интересов партнеров
- **Личностных, неделовых интересов партнеров**
- Профессиональных интересов партнеров

**Вопрос 2.** Адресат манипуляции в деловом общении — это:

- Партнер, который может стать жертвой манипуляции
- **Партнер, на которого направлено манипулятивное воздействие**
- Партнер, который использует манипулятивные приемы психологического воздействия

**Вопрос 3.** Атрибуцией называется:

- Все ответы неверны
- **Интерпретация субъектом межличностного восприятия причин и мотивов поведения других людей**
- Приписывание определенным группам людей специфических черт
- Стремление человека быть в обществе других людей

**Вопрос 4.** В ценностно-ориентированных манипулятивных технологиях делового общения мишенью психологического воздействия являются:

- Духовные идеалы партнера-адресата
- Когнитивные структуры партнера-адресата
- Потребности и склонности партнера-адресата
- **Ценностные установки партнера-адресата**

**Вопрос 5.** Вербальные коммуникации осуществляются с помощью:

- Жестов
- Информационных технологий
- Определенного темпа речи
- Похлопываний по плечу
- **Устной речи**

**Вопрос 6.** Все люди делятся на:

- **Все ответы верны**
- Рациональных и иррациональных
- Сенсорики и интуиты
- Экстравертов и интровертов

**Вопрос 7.** Деловой стиль взаимодействия партнеров включает:

- Ослабление контроля за социально-статусными и этикетными нормами
- **Признание ценности и значимости поведенческих действий друг друга**
- Рациональное использование партнерами поддерживающих техник
- Умение партнеров адаптировать собственные профессиональные знания к каждой деловой ситуации

**Вопрос 8.** Деловые партнеры с визуальной модальностью мыслят преимущественно:

- Аудиальными образами
- **Зрительными образами**
- Тактильными образами

**Вопрос 9.** Информационно-силовое обеспечение манипулятора в манипулятивных технологиях делового общения складывается из совокупного взаимодействия:

- Когнитивно-рациональных сил адресата психологического воздействия
- **Личностно-психологических сил манипулятора**
- Привлеченных (заимствованных) сил, которые создаются другими личностями
- Статусно-ресурсных сил манипулятора

**Вопрос 10.** К механизмам манипулятивного воздействия относятся:

- Механизмы присоединения и внедрения, которые использует манипулятор
- Потребности, склонности, мотивации адресата манипуляции
- **Психические автоматизмы и комплексы адресата манипуляции**
- Психотехнические приемы манипулятивного воздействия

**Вопрос 11.** К наиболее применяемым в технологиях делового общения техникам активной антиманипулятивной защиты можно отнести:

- Временное прерывание адресатом делового контакта с манипулятором
- **Использование партнером-адресатом психотехнических приемов встречной манипуляции**

- **Преобразование партнером-адресатом коммуникативных сигналов манипулятора с учетом собственных интересов**

- **Целенаправленную тотальную психологическую атаку на манипулятора**

**Вопрос 12.** К основным манипулятивным техникам психического воздействия в деловом общении относятся техники:

- «Ложного вовлечения»
- Запутывания
- Расположения
- Скрытого принуждения
- Убеждения

**Вопрос 13.** К особым техникам пассивной защиты, ориентированным на отражение манипулятивного воздействия, относятся:

- **Выстраивание партнером-адресатом смысловых и семантических барьеров с манипулятором**
- Дистанцирование партнера-адресата от партнера-манипулятора
- Расположение партнера-адресата к намерениям и установкам манипулятора
- Соккрытие партнером-адресатом своих ситуативно переживаемых эмоций и чувств

**Вопрос 14.** К открытым вопросам в деловой коммуникации относятся:

- Альтернативные
- Зеркальные
- Информационные
- Риторические

**Вопрос 15.** К признакам, которые свидетельствуют о наличии манипуляции в деловом общении, относятся:

- **Неконгруэнтность коммуникативных сообщений манипулятора**
- Поведенческая стратегия делового партнера-коммуникатора, ориентированная на сотрудничество
- **Появление у партнера-адресата внутренних ощущений дискомфорта, эмоционального напряжения и беспокойства**
- Присутствие вербализированных и невербальных угрожающих сигналов
- **Структурная компоновка дискурсов информации, не релевантная их содержательной значимости для решения деловой проблемы**

**Вопрос 16.** К средствам невербальной коммуникации относятся:

- **Все ответы верны**
- Кинесика
- Проксемика
- Такетика

**Вопрос 17.** К техникам малого разговора, применяемого в деловой коммуникации, относятся:

- **Высказывания-ссылки с приятными ассоциациями для партнера**
- **Интересный, увлекательный рассказ**
- **Позитивные констатации событий или фактов, интересующих партнера**
- Убеждающие деловые сообщения
- **Цитирование высказываний партнера о его увлечениях, хобби**

**Вопрос 18.** Кинесическими средствами невербального общения выступают:

- **Мимика**
- **Поза**
- Покашливание
- Рукопожатие
- Устная речь

**Вопрос 19.** Логико-смысловое манипулирование информацией в деловом общении предлагает:

- Вербализированную подачу социально значимых для адресата дискурсов информации
- Дозирование информации
- Соккрытие важных смысловых дискурсов информации
- **Утаивание информации**

**Вопрос 20.** Манипулятивная стратегия в деловом общении реализуется как:

- **Система психотехнических приемов и действий, отражающая долговременные цели манипулятора**
- Система совместных поведенческих действий деловых партнеров, имеющая целью компромиссное решение деловой проблемы
- Совокупность поведенческих действий адресата манипуляции

**Вопрос 21.** Манипулятивные технологии делового общения — это такие технологии, в которых присутствуют:

- Открытое принуждение партнера к каким-либо поведенческим действиям
- **Психотехнические приемы манипулирования**
- **Скрытое психологическое воздействие на делового партнера**
- **Техники расположения и убеждения по отношению к партнеру — адресату воздействия**

**Вопрос 22.** Мишени манипулятивного воздействия — это:

- **Локальные психические структуры партнера-адресата, на которые направлено манипулятивное воздействие**
- Объекты, включенные в деловую ситуацию
- Структурные уровни психики манипулятора

**Вопрос 23.** Невербальными средствами общения являются

- **Взгляд**
- **Походка**
- **Рукопожатие**
- Телефон
- Электронная почта

**Вопрос 24.** Общение - это:

- **Все ответы верны**
- Процесс передачи информации
- Процесс установления контактов между людьми
- Процесс формирования и развития личности

**Вопрос 25.** Персональная дистанция в процессе общения:

- 120-350см
- 15-50см
- **50-120см**
- Свыше 350см

**Вопрос 26.** Побудительная информация в деловой коммуникации реализуется в виде:

- Познавательного сообщения
- **Призыва**
- **Приказа**
- **Просьбы**

**Вопрос 27.** Прием направленного критического слушания целесообразно использовать в деловых ситуациях, связанных с:

- «Прочтением» стенических эмоций партнеров
- Выслушиванием жалоб клиентов
- **Дискуссионным обсуждением проблем**
- Обсуждением каких-либо инновационных проектов

**Вопрос 28.** Проксемическими характеристиками невербального общения являются:

- **Дистанция между общающимися**
- Мимика

- Похлопывание по спине
- Телефон
- **Угол общения партнеров**

**Вопрос 29.** Просодическими средствами невербального общения выступают

- **Громкость голоса**
- Дистанция между общающимися
- Жесты
- **Интонация**
- Плач

**Вопрос 30.** Прочитайте фразу-ответ на входящий телефонный звонок. Оцените как воспринимает клиент фразу. Если Вы считаете, что фраза положительно воспринимается клиентом, ответьте «положительно», а если отрицательно, то ответьте «отрицательно». Доброе утро, страховая компания «Висепт»

- Отрицательно
- **Положительно**

**Вопрос 31.** Прочитайте фразу-ответ на входящий телефонный звонок. Оцените как воспринимает клиент фразу. Если Вы считаете, что фраза положительно воспринимается клиентом, ответьте «положительно», а если отрицательно, то ответьте «отрицательно». Добрый день. Это центр «Генезис». У телефона Ирина Аникеева. Чем я могу вам помочь?

- Отрицательно
- **Положительно**

**Вопрос 32.** Прочитайте фразу-ответ на входящий телефонный звонок. Оцените как воспринимает клиент фразу. Если Вы считаете, что фраза положительно воспринимается клиентом, ответьте «положительно», а если отрицательно, то ответьте «отрицательно». Здравствуйте, сервисный центр

- Отрицательно
- **Положительно**

**Вопрос 33.** Прочитайте фразу-ответ на входящий телефонный звонок. Оцените как воспринимает клиент фразу. Если Вы считаете, что фраза положительно воспринимается клиентом, ответьте «положительно», а если отрицательно, то ответьте «отрицательно». Извините, я не занимаюсь этими вопросами. Вам нужно позвонить в отдел продаж.

- **Отрицательно**
- Положительно

**Вопрос 34.** Прочитайте фразу-ответ на входящий телефонный звонок. Оцените как воспринимает клиент фразу. Если Вы считаете, что фраза положительно воспринимается клиентом, ответьте «положительно», а если отрицательно, то ответьте «отрицательно». Извините, я работаю в другом отделе, поэтому ничем вам помочь не могу.

- **Отрицательно**
- Положительно

**Вопрос 35.** Прочитайте фразу-ответ на входящий телефонный звонок. Оцените как воспринимает клиент фразу. Если Вы считаете, что фраза положительно воспринимается клиентом, ответьте «положительно», а если отрицательно, то ответьте «отрицательно». К сожалению, Анна еще обедает.

- **Отрицательно**
- Положительно



## ТЕСТ

### -УК-5-

1. Научное направление, логической сердцевиной которого стало изучение коммуникативных неудач и их последствий в ситуациях межкультурного общения сформировалось:
  - а) в 70–х гг. XX века
  - б) в 60 -х гг. XX века
  - в) в 70 – х гг. XIX века
  - г) в 90- х гг. XX века
  - д) в 90-х гг. XIX века
2. Основным объектом изучения в теории межкультурной коммуникации являются:
  - а) **различия в особенностях культуры и общения у представителей различных народов, расовых и этнических групп.**
  - б) язык, кухня, традиции
  - в) внешность
  - г) диалект
  - д) юмор
3. Эмпатия – это:
  - а) **способность понимать и разделять переживания другого человека через эмоциональное сопереживание.**
  - б) процесс усвоения человеком культурных знаний ценностей, норм поведения и навыков.
  - в) терпимое и снисходительное отношение к чужим мнениям, обычаям, культуре.
  - г) процесс негативного восприятия традиций и ценностей чужой культуры.
  - д) форма общения людей посредством жестов, мимики, телодвижений.
4. Межкультурная коммуникация как самостоятельное направление в лингвистике развилось, прежде всего:
  - а) **в Соединенных Штатах Америки и странах Западной Европы.**
  - б) в странах СНГ
  - в) в СССР
  - г) в Казахстане
  - д) в Испании.
5. Укажите параметры наиболее существенных различий при межкультурном общении:
  - а) **язык, невербальные коды, мировоззрение, ролевые взаимоотношения, модели мышления.**
  - б) юмор, произношение
  - в) кухня, дистанция, внешность
  - г) акцент, диалект, использование сленга
  - д) традиции, алфавит, прием пищи и ее количество
6. In which country is it common to go out to eat after 10 p.m.?
  - а) **Spain**
  - б) Sweden
  - в) Japan
  - г) UK
7. In which country is chewing gum forbidden by law?
  - а) **Singapore**
  - б) Iraq
  - в) Indonesia
  - г) Iran
8. You should not point the sole of your foot towards your hosts. Which area does this refer to?
  - а) **Arab world**
  - б) West Indies

c) Scandinavia

d) Australia

9. Какое государство подарило миру гитару:

a) **Испания**

б) Италия

в) Дания

г) Голландия

д) США

10. Какое государство подарило миру пианино:

a) **Италия**

б) Испания

в) Дания

г) Голландия

д) США

11. What happens when a North American is pleasantly surprised when kissed on the cheek by a Latin American.

a) **culture bump**

b) culture awareness

c) culture shock

d) culture competence

e) culture

12. Polite, silences which should be respected at the meetings. This refers to:

a) **the Japanese**

b) the British

c) Americans

d) the French

e) the Germans

13. Принадлежность индивида к какой-либо культуре или культурной группе, формирующая ценностное отношение человека к самому себе, другим людям, обществу и миру в целом. Это -

a) **культурная идентичность**

б) эмпатия

в) социальная норма

г) инкультурация

д) имитация

14. Основным субъектом и объектом культуры выступает:

a) **человек**

б) эмпатия

в) социальная норма

г) инкультурация

д) язык

15. В какой стране неприлично причесываться и красить губы на людях:

a) **США**

б) Испания

в) Сингапур

г) Голландия

д) Италия

16. Кто предложил «платиновое правило общения», которое гласит: «Поступай с другими так, как они поступали бы сами с собой».

a) **М. Беннет**

б) Э. Холл

в) В. Гудэнаф

г) К. Гиртц

д) Г. Хофштеде

17. Современные англичане считают его главным достоинством человеческого характера:

а) **самообладание**

б) доброта

в) уважение

г) коммуникабельность

д) трудолюбие

18. «Умей держать себя в руках» - эти слова как ничто лучше выражают девиз

а) **англичан**

б) испанцев

в) итальянцев

г) американцев

д) русских

19. В какой стране принято считать, что наказывать детей – это и право и обязанность родителей?

а) **в Британии**

б) в Испании

в) в Японии

г) в Италии

д) в Америке

20. Чем был вызван исследовательский интерес к проблемам общения в 1990-е годы?

а) **мощным развитием современных электронных средств связи и социально-политическими изменениями в мире**

б) разработкой программы экономической помощи развивающимся странам

в) появился культурологический интерес к процессу общения

г) созданием Института службы за границей

д) введением учебного курса по МК в образовательную программу в СНГ

21. Какой вид культурных норм исключает элемент мотивации поведения, поскольку нормы, составляющие его должны выполняться автоматически?

а) **традиция**

б) нравы

в) обычаи

г) закон

д) обряд

22. Какие 4 основные сферы культурных ценностей принято выделять в культурной антропологии:

а) **быт, идеологию, религию, художественную культуру.**

б) быт, идеологию, религию, нравы.

в) быт, религию, художественную культуру, этноцентризм.

г) быт, религию, язык, культуру.

д) быт, идеологию, традиции, религию.

23. Какой город с 18 века является «столицей вкуса», главным законодателем моды:

а) **Париж**

б) Оттава

в) Санкт-Петербург

г) Токио

д) Нью-Йорк

24. Наиболее яркими представителями французской литературы в 20 веке были:

а) **Пруст, Франс, Моруа, Антуан де Сент-Экзюпери, Базен.**

б) Драйзер, Твен, Гюго, Дюма

в) Карнеги, Дюма, Кинг, Хичкок

г) Жорж Санд, Киплинг, Скотт

д) Рабле, Мольер.

25. Они высоко ценят свою индивидуальность, придают огромное значение разнице между людьми, ценят свободу выбора, просты в общении, экономят время на всем, чужды чопорности. Это характеризует:

а) **американцев**

б) японцев

в) англичан

г) французов

д) китайцев

26. Дух соревновательности присутствует у них на работе, в семье, в дружбе, на отдыхе, в спорте и т.д.

а) **американцы**

б) японцы

в) англичане

г) французы

д) китайцы

27. Выражение этой культуры проявляется в сдержанности, чопорности, пуританстве и т.д.

а) **английская**

б) японская

в) американская

г) французская

д) китайская

28. Люди, принадлежащие к этой культуре, предпочитают четкие цели, подробные задания, жесткие графики работы и расписания действий.

а) **культура Германии**

б) культура США

в) культура Индии

г) культура Дании

д) культура Финляндии

29. К маскулинным культурам относятся:

а) **культура Италии, Великобритании, Японии.**

б) культура Греции, Швеции, Дании

в) культура Индии, Дании, Нидерландов

г) культура Дании, Норвегии, Швеции

д) культура Финляндии, Португалии, Чили

30. Выберите индивидуалистские культуры:

а) **культура Германии, Великобритании, США.**

б) культура Мексики, Египта, Дании

в) культура Индии, Бразилии.

г) азиатские и африканские культуры

д) культура католических стран Южной Европы.

31. Они довольно неформальны и переходят к сути дела сразу же, без лишних разговоров.

а) **американцы**

б) японцы

в) англичане

г) французы

д) китайцы

32. Они обладают некой внутренней утонченностью, предпочитают взаимопонимание и контроль при общении с другими.

а) **англичане**

- б) японцы
- в) американцы
- г) французы
- д) китайцы

### Мозговые штурмы

Мозговые штурмы по анализу основных этической составляющей основных моделей профессионального поведения руководителя.

Проблемные вопросы:

1. Условия и способы понимания людьми друг друга.
2. Предотвращение информационных потерь при вербальном общении сотрудников.
3. Проявления индивидуально-психологических особенностей персонала в процессе делового общения.
4. Развитие индивидуальной техники активного слушания.
5. Взаимодействие, коммуникативная компетентность, конформизм, рефлексия, стереотипы.
6. Роль поведения в деловом общении. Работа в подгруппах по 3-4 человека.

### . Тематическая дискуссия

Вопросы для дискуссий:

1. Особенности межличностного и делового общения и их влияния на микроклимат в коллективе.
2. Социально-психологическая характеристика деловых и личных взаимоотношений.
3. Гносеологическая сторона общения: знак/значение - смысл - отношение - поведение - личность.

Данные интерактивные занятия направлены на овладение компетенциями

### Творческое задание.

Творческое задание составляет содержание (основу) любой интерактивной формы проведения занятия. Выполнение творческих заданий требует от студента воспроизведение полученной ранее информации в форме, определяемой преподавателем, и требующей творческого подхода:

- подборка примеров из практики;
- подборка материала по определенной проблеме.

Задание 1:

Проанализировать принципы устного делового общения на конкретных примерах.

Задание 2:

Описать средства выразительности деловой речи и определить параметры управляющего воздействия.

Задание 3:

Разработать алгоритм проведения деловых переговоров.

Задание 4:

Разработать несколько вариантов проведения деловой беседы для коммерческой организации (по выбору).

Задание 5:

Проанализировать телефонный разговор.

Задание 6: Продемонстрировать несколько вариантов публичного выступления: удачного, неэффективного, провального, убеждающего.

*Работа в подгруппах по 3 человека.*

Данное интерактивное занятие направлено на овладение компетенциями

### **Кейс-задачи**

**Кейс-методы** изучения взаимозависимости форм делового общения.

Разработка и анализ ситуаций на темы (за основу берутся данные конкретной организации):

1. «Как мы строим свою деловую карьеру в организации?»
2. «Какие принципы делового общения мы соблюдаем при разговоре с руководителем?»
3. Работе в команде: достоинства и недостатки делового общения.
4. Модель первого дня на новой работе: требования к языку, поведению, общению.
5. Собеседование: идеальная модель делового общения.
6. Эффективная форма резюме с соблюдением принципов делового общения.

*Работа в подгруппах по 3 человека.*

### **Кейс-задача**

**Задание (я):** Ситуационная задача: Вы – молодой специалист, устраивающийся на работу.

Предлагаемая вам зарплата очень низка, а объем работы для начинающего сотрудника большой.

- Как лучше выстроить коммуникацию в этом случае?
- Определите наилучшие пути достижения цели, способы и приемы ведения переговоров.
- Как отреагировать на такое предложение работодателю?

### **Вопросы к дифференцированному зачету:**

1. Понятие делового общения и его особенности. Деловое общение как управленческая категория.
2. Социально-психологические основы делового общения.
3. Принципы и функции делового общения в управлении персоналом.
4. Деловое общение и деловой этикет: соотношений категорий.
5. Единство ценностных оснований культуры и морали в деловом общении.
6. Особенности делового общения в коммерческой организации.
7. Роль руководителя в организации делового общения.
8. Перцептивные барьеры делового общения.
9. Взаимосвязь перцептивной, коммуникативной и интерактивной сторон делового общения.
10. Вербальные средства делового общения.
11. Невербальная система делового общения.
12. Структура делового общения.
13. Цикличность процесса делового общения
14. Основные виды делового общения.
15. Основные правила делового общения.
16. Этапы делового общения.\
17. Особенности деловых переговоров и их характер.
18. Конфликты в деловом общении, стадии их становления и протекания.
19. Структура и типология конфликтов.
20. Стили поведения деловых партнеров в конфликтной ситуации.
21. Социально-психологическая диагностика конфликта.
22. Пути разрешения конфликтов в деловом общении.
23. Механизмы влияния на делового партнера в конфликтной ситуации.
24. Предпосылки формирования этики делового общения.

25. Универсальные этические принципы делового общения.
26. Этика делового общения в организации.
27. Этические проблемы делового общения.
28. Взаимосвязь профессиональной и всеобщей этики.
29. Социальные функции профессиональной этики.
30. Способы повышения нравственного уровня делового общения.
31. Общие правила оформления документов в деловом общении.
32. Виды деловой корреспонденции.
33. Культура общения по телефону.
34. Личностные особенности персонала в деловом общении.
35. Соотношение понятий «общение» и «личность».
36. Социально-психологические функции делового общения.
37. Особенности деловых переговоров.
38. Особенности деловой беседы.
39. Активное и пассивное владение словом.
40. Базовые технологии публичного выступления менеджера.
41. Специфика деловой речевой культуры сотрудников организации.
42. Письменная и устная деловая речь.
43. Формы и принципы управленческого общения.
44. Охрана персональных данных как аспект делового общения.
45. Соотношение категорий «общение» и «деловое общение».
46. Стратегии и тактики общения.
47. Коммуникативные барьеры делового общения.
48. Документ как основная форма делового общения.
49. Деловые письма и их формы. Основные требования к тексту.
50. Типичные ошибки в языке и стиле документов.

### Описание показателей и критериев оценивания компетенций, описание шкал оценивания

#### Оценивание выполнения тестов

4-балльная шкала	Показатели	Критерии
Отлично	1. <u>Полнота выполнения тестовых заданий;</u>	<u>Выполнено 90 % и более заданий предложенного теста, в заданиях дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос</u>
Хорошо	2. <u>Своевременность выполнения;</u>	
	3. <u>Правильность ответов на вопросы;</u>	<u>Выполнено 75-85 % заданий предложенного теста, в заданиях дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос; однако были допущены неточности в определении понятий, терминов и др.</u>
	4. <u>Самостоятельность выполнения</u>	
Удовлетворительно		<u>Выполнено 65-70 % заданий предложенного теста, в заданиях дан неполный ответ на поставленный вопрос, в ответе не присутствуют доказательные примеры, текст со стилистическими и орфографическими ошибками.</u>

Неудовлетворительно		<u>Выполнено 60 % и менее заданий предложенного теста, на поставленные вопросы ответ отсутствует или неполный, допущены существенные ошибки в теоретическом материале (терминах, понятиях).</u>
---------------------	--	---

#### Оценивание доклада/реферата

4-балльная шкала	Показатели	Критерии
Отлично	1. Полнота изложения темы; 2. Отсутствие фактических ошибок; 3. Самостоятельность изложения темы;	Отсутствуют стилистические и грамматические ошибки, логика изложения, наличие причинно-следственных связей, нет фактических ошибок.
Хорошо		Отсутствуют фактические ошибки. Нет причинно-следственных связей, выводов.
Удовлетворительно		Изложение темы неполное, с существенными теоретическими или фактическими ошибками. Отсутствие понимания исторического процесса. Незнание элементарных дат, событий.
Неудовлетворительно		Не соответствует формату самостоятельного изложения, нет промежуточных выводов, заключения, отсутствуют причинно-следственные связи

#### Оценивание задач

4-балльная шкала	Показатели	Критерии
Отлично	4. Оценивание решения задачи или ситуационной задачи;	Самостоятельно и методологически верно решает задачу.
Хорошо		Сформулированы аргументированные ответы на все вопросы в условии задачи..
Удовлетворительно		Задача решена с 1-2 неточностями. Полученные при решении задачи ответ(ы) правильный(-ые), но также содержат неточности или недостаточно аргументированы..
Неудовлетворительно		Задача решена с ошибками, которые не позволяют правильно сформулировать ответы на все вопросы из условия задачи.
		Не соответствует «удовлетворительно»



Оценка по дисциплине	Критерии оценки результатов обучения по дисциплине
«зачтено»	<p>Выставляется обучающемуся, если компетенция(ии), закрепленная за дисциплиной, сформирована (по индикаторам/ результатам обучения в формате знать-уметь-владеть) в полном объеме на уровне «высокий», и обучающийся демонстрирует как результат обучения следующие знания, умения и навыки: обучающийся глубоко и прочно усвоил теоретический и практический материал, продемонстрировал это на занятиях и в ходе промежуточной аттестации.</p> <p>Обучающийся исчерпывающе и логически стройно излагает учебный материал, умеет сочетать теорию с практикой, справляется с решением задач профессиональной направленности высокого уровня сложности, правильно обосновывает принятые решения.</p> <p>Свободно ориентируется в учебной и профессиональной литературе.</p> <p>Оценка по дисциплине выставляется обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации.</p>
«зачтено»	<p>Выставляется обучающемуся, если он знает теоретический и практический материал, грамотно и по существу излагает его на занятиях и в ходе промежуточной аттестации, не допуская существенных неточностей.</p> <p>Обучающийся правильно применяет теоретические положения при решении практических задач профессиональной направленности разного уровня сложности, владеет необходимыми для этого навыками и приёмами.</p> <p>Достаточно хорошо ориентируется в учебной и профессиональной литературе.</p> <p>Оценка по дисциплине выставляется обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации.</p> <p>Компетенции, закреплённые за дисциплиной, сформированы на уровне «хороший».</p>
«зачтено»	<p>Выставляется обучающемуся, если он знает на базовом уровне теоретический и практический материал, допускает отдельные ошибки при его изложении на занятиях и в ходе промежуточной аттестации.</p> <p>Обучающийся испытывает определённые затруднения в применении теоретических положений при решении практических задач профессиональной направленности стандартного уровня сложности, владеет необходимыми для этого базовыми навыками и приёмами.</p> <p>Демонстрирует достаточный уровень знания учебной литературы по дисциплине.</p> <p>Оценка по дисциплине выставляется обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации.</p> <p>Компетенции, закреплённые за дисциплиной, сформированы на уровне «достаточный».</p>
не зачтено	<p>Выставляется обучающемуся, если он не знает на базовом уровне теоретический и практический материал, допускает грубые ошибки при его изложении на занятиях и в ходе промежуточной аттестации.</p> <p>Обучающийся испытывает серьёзные затруднения в применении теоретических положений при решении практических задач профессиональной направленности стандартного уровня сложности, не владеет необходимыми для этого навыками и приёмами.</p>

Оценка по дисциплине	Критерии оценки результатов обучения по дисциплине
	<p>Демонстрирует фрагментарные знания учебной литературы по дисциплине.</p> <p>Оценка по дисциплине выставляются обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации.</p> <p>Компетенции на уровне «достаточный», закреплённые за дисциплиной, не сформированы.</p>