



Автономная некоммерческая образовательная организация
высшего образования
«Воронежский экономико-правовой институт»
(АНОО ВО «ВЭПИ»)



ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)

Деловые коммуникации

(наименование дисциплины (модуля))

Психология

(наименование ДПП профессиональной переподготовки)

Квалификация выпускника _____

Психолог в сфере образования

(наименование квалификации)

(наименование квалификации)

Форма обучения _____

очно-заочная

(очная, очно-заочная, заочная)

Рекомендован к использованию филиалами АНОО ВО «ВЭПИ»

Воронеж
2025

Фонд оценочных средств по дисциплине рассмотрен и одобрен на заседании кафедры менеджмента.

Протокол заседания от « 01 » сентября 2025 г. № 1

Заведующий кафедрой



(подпись)

И.С. Иголкин

(инициалы, фамилия)

Руководитель обучения по программе



(подпись)

А.Ю. Жильников

(инициалы, фамилия)

Разработчик



(подпись)

Н.А. Лунева

(инициалы, фамилия)

1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения ДПП

Целью проведения дисциплины «Деловые коммуникации» является достижение следующих результатов обучения:

Код компетенции	Наименование компетенции
УК-6	Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни
ПК-9	Способен оценивать воздействие макроэкономической среды на функционирование организаций выявлять и анализировать предложения по конкретным направлениям изучения рынка с целью определения перспектив развития организации

2. Показатели и критерии оценивания компетенций на различных этапах их формирования, шкалы оценивания

Показателями оценивания компетенций являются следующие результаты обучения:

Код компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине
1	2	3
УК-6. Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни	ИУК-6.1. Эффективно организует использование своего времени для решения поставленных целей	Знает основные закономерности и принципы управления своим временем Умеет использовать инструменты управления своим временем при достижении поставленной цели. Владеет методами управления временем при выполнении конкретных задач.
	ИУК-6.2. Планирует и осуществляет направления саморазвития с учетом принципов образования в течение всей жизни	Знает основные принципы саморазвития, личностного и профессионального роста; требования рынка труда и предложения образовательных услуг. Умеет использовать инструменты образования в течение всей жизни; строить профессиональную карьеру и определять стратегию профессионального развития. Владеет методами оценки своих ресурсов и их пределов.
ПК-9 Способен оценивать воздействие макроэкономической среды на функционирование	ИПК-9.1. Знает современные теории и методы воздействия макроэкономической среды на функционирование организаций	Знает характер и формы воздействия макроэкономической среды на функционирование организаций. Умеет анализировать состояние макроэкономической среды, динамику её изменения, выявлять ключевые элементы, оценивать их влияние на организации в системе менеджмента Владеет методами оценки состояния макроэкономической среды организаций.

организаций выявлять и анализировать предложения по конкретным направлениям изучения рынка с целью определения перспектив развития организации	ИПК-9.2. Формирует портфель предложений по конкретным направлениям, изучает рынок с целью определения перспектив развития организации	Знает теоретические основы нахождения новых рыночных возможностей, принципы формирования и описание бизнес-идеи. Умеет оценивать перспективность и возможность практической реализации бизнес-идеи. Владеет методами анализа рынка с целью определения перспектив развития организации.
--	---	---

Порядок оценки освоения обучающимися учебного материала определяется содержанием следующих разделов дисциплины:

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Код компетенции, код индикатора достижения компетенции	Критерии оценивания	Оценочные средства текущего контроля успеваемости	Шкала оценивания
1	2	3	4	5	6
1	Тема 1. Понятие деловых коммуникаций	УК-6 (ИУК-6.1 ИУК-6.2) ПК-9 (ИПК-9.1 ИПК-9.2)	<p>Знает основные закономерности и принципы управления своим временем; основные принципы саморазвития, личностного и профессионального роста; требования рынка труда и предложения образовательных услуг; характер и формы воздействия макроэкономической среды на функционирование организаций; теоретические основы нахождения новых рыночных возможностей, принципы формирования и описание бизнес-идеи.</p> <p>Умеет использовать инструменты управления своим временем при достижении поставленной цели; использовать инструменты образования в течение всей жизни; строить профессиональную карьеру и определять стратегию профессионального развития; оценивать перспективность и возможность практической реализации бизнес-идеи.</p> <p>Владеет методами управления временем при выполнении конкретных задач; методами оценки своих ресурсов и их пределов; методами оценки состояния макроэкономической среды организаций; методами анализа рынка с целью определения перспектив развития организации.</p>	Реферат. Устный опрос	«отлично» «хорошо» «удовлетворительно» «неудовлетворительно»

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Код компетенции, код индикатора достижения компетенции	Критерии оценивания	Оценочные средства текущего контроля успеваемости	Шкала оценивания
1	2	3	4	5	6
2	Тема 2. Речевая культура в деловых коммуникациях	УК-6 (ИУК-6.1 ИУК-6.2) ПК-9 (ИПК-9.1 ИПК-9.2)	<p>Знает основные закономерности и принципы управления своим временем; основные принципы саморазвития, личностного и профессионального роста; требования рынка труда и предложения образовательных услуг; характер и формы воздействия макроэкономической среды на функционирование организаций; теоретические основы нахождения новых рыночных возможностей, принципы формирования и описание бизнес-идеи.</p> <p>Умеет использовать инструменты управления своим временем при достижении поставленной цели; использовать инструменты образования в течение всей жизни; строить профессиональную карьеру и определять стратегию профессионального развития; оценивать перспективность и возможность практической реализации бизнес-идеи.</p> <p>Владеет методами управления временем при выполнении конкретных задач; методами оценки своих ресурсов и их пределов; методами оценки состояния макроэкономической среды организаций; методами анализа рынка с целью определения перспектив развития организации.</p>	Реферат. Устный опрос	«отлично» «хорошо» «удовлетворительно» «неудовлетворительно»
3	Тема 3. Логические правила делового разговора	УК-6 (ИУК-6.1 ИУК-6.2) ПК-9 (ИПК-9.1 ИПК-9.2)	<p>Знает основные закономерности и принципы управления своим временем; основные принципы саморазвития, личностного и профессионального роста; требования рынка труда и предложения образовательных услуг; характер и формы воздействия макроэкономической среды на функционирование организаций; теоретические основы нахождения новых рыночных возможностей, принципы формирования и описание бизнес-идеи.</p> <p>Умеет использовать инструменты управления своим временем при достижении поставленной цели; использовать инструменты образования в течение всей жизни; строить профессиональную карьеру и определять стратегию профессионального развития; оценивать перспективность и возможность практической реализации бизнес-идеи.</p> <p>Владеет методами управления временем при выполнении конкретных задач; методами оценки своих ресурсов и их пределов; методами оценки</p>	Устный опрос. Кейс	«отлично» «хорошо» «удовлетворительно» «неудовлетворительно»

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Код компетенции, код индикатора достижения компетенции	Критерии оценивания	Оценочные средства текущего контроля успеваемости	Шкала оценивания
1	2	3	4	5	6
			состояния макроэкономической среды организаций; методами анализа рынка с целью определения перспектив развития организации.		
4	Тема 4. Психологические особенности деловых коммуникаций	УК-6 (ИУК-6.1 ИУК-6.2) ПК-9 (ИПК-9.1 ИПК-9.2)	<p>Знает основные закономерности и принципы управления своим временем; основные принципы саморазвития, личностного и профессионального роста; требования рынка труда и предложения образовательных услуг; характер и формы воздействия макроэкономической среды на функционирование организаций; теоретические основы нахождения новых рыночных возможностей, принципы формирования и описание бизнес-идеи.</p> <p>Умеет использовать инструменты управления своим временем при достижении поставленной цели; использовать инструменты образования в течение всей жизни; строить профессиональную карьеру и определять стратегию профессионального развития; оценивать перспективность и возможность практической реализации бизнес-идеи.</p> <p>Владеет методами управления временем при выполнении конкретных задач; методами оценки своих ресурсов и их пределов; методами оценки состояния макроэкономической среды организаций; методами анализа рынка с целью определения перспектив развития организации.</p>	Устный опрос. Кейс	«отлично» «хорошо» «удовлетворительно» «неудовлетворительно»
5	Тема 5. Невербальные средства в деловых коммуникациях	УК-6 (ИУК-6.1 ИУК-6.2) ПК-9 (ИПК-9.1 ИПК-9.2)	<p>Знает основные закономерности и принципы управления своим временем; основные принципы саморазвития, личностного и профессионального роста; требования рынка труда и предложения образовательных услуг; характер и формы воздействия макроэкономической среды на функционирование организаций; теоретические основы нахождения новых рыночных возможностей, принципы формирования и описание бизнес-идеи.</p> <p>Умеет использовать инструменты управления своим временем при достижении поставленной цели; использовать инструменты образования в течение всей жизни; строить профессиональную карьеру и определять стратегию профессионального развития; оценивать перспективность и возможность практической реализации бизнес-идеи.</p>	Устный опрос. Кейс	«отлично» «хорошо» «удовлетворительно» «неудовлетворительно»

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Код компетенции, код индикатора достижения компетенции	Критерии оценивания	Оценочные средства текущего контроля успеваемости	Шкала оценивания
1	2	3	4	5	6
			<p>Владеет методами управления временем при выполнении конкретных задач; методами оценки своих ресурсов и их пределов; методами оценки состояния макроэкономической среды организаций; методами анализа рынка с целью определения перспектив развития организации.</p>		
6	Тема 6. Ведение делового совещания	УК-6 (ИУК-6.1 ИУК-6.2) ПК-9 (ИПК-9.1 ИПК-9.2)	<p>Знает основные закономерности и принципы управления своим временем; основные принципы саморазвития, личностного и профессионального роста; требования рынка труда и предложения образовательных услуг; характер и формы воздействия макроэкономической среды на функционирование организаций; теоретические основы нахождения новых рыночных возможностей, принципы формирования и описание бизнес-идеи.</p> <p>Умеет использовать инструменты управления своим временем при достижении поставленной цели; использовать инструменты образования в течение всей жизни; строить профессиональную карьеру и определять стратегию профессионального развития; оценивать перспективность и возможность практической реализации бизнес-идеи.</p> <p>Владеет методами управления временем при выполнении конкретных задач; методами оценки своих ресурсов и их пределов; методами оценки состояния макроэкономической среды организаций; методами анализа рынка с целью определения перспектив развития организации.</p>	Реферат. Устный опрос. Кейс	«отлично» «хорошо» «удовлетворительно» «неудовлетворительно»
7	Тема 7. Ведение деловых переговоров	УК-6 (ИУК-6.1 ИУК-6.2) ПК-9 (ИПК-9.1 ИПК-9.)2	<p>Знает основные закономерности и принципы управления своим временем; основные принципы саморазвития, личностного и профессионального роста; требования рынка труда и предложения образовательных услуг; характер и формы воздействия макроэкономической среды на функционирование организаций; теоретические основы нахождения новых рыночных возможностей, принципы формирования и описание бизнес-идеи.</p> <p>Умеет использовать инструменты управления своим временем при достижении поставленной цели; использовать инструменты образования в течение всей жизни; строить профессиональную карьеру и определять</p>	Реферат. Устный опрос. Кейс	«отлично» «хорошо» «удовлетворительно» «неудовлетворительно»

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Код компетенции, код индикатора достижения компетенции	Критерии оценивания	Оценочные средства текущего контроля успеваемости	Шкала оценивания
1	2	3	4	5	6
			<p>стратегию профессионального развития; оценивать перспективность и возможность практической реализации бизнес-идеи.</p> <p>Владеет методами управления временем при выполнении конкретных задач; методами оценки своих ресурсов и их пределов; методами оценки состояния макроэкономической среды организаций; методами анализа рынка с целью определения перспектив развития организации.</p>		
8	Тема 8. Ведение делового телефонного разговора	УК-6 (ИУК-6.1 ИУК-6.2) ПК-9 (ИПК-9.1 ИПК-9.2)	<p>Знает основные закономерности и принципы управления своим временем; основные принципы саморазвития, личностного и профессионального роста; требования рынка труда и предложения образовательных услуг; характер и формы воздействия макроэкономической среды на функционирование организаций; теоретические основы нахождения новых рыночных возможностей, принципы формирования и описание бизнес-идеи.</p> <p>Умеет использовать инструменты управления своим временем при достижении поставленной цели; использовать инструменты образования в течение всей жизни; строить профессиональную карьеру и определять стратегию профессионального развития; оценивать перспективность и возможность практической реализации бизнес-идеи.</p> <p>Владеет методами управления временем при выполнении конкретных задач; методами оценки своих ресурсов и их пределов; методами оценки состояния макроэкономической среды организаций; методами анализа рынка с целью определения перспектив развития организации.</p>	Реферат. Устный опрос. Кейс	«отлично» «хорошо» «удовлетворительно» «неудовлетворительно»
9	Тема 9. Деловая переписка	УК-6 (ИУК-6.1 ИУК-6.2) ПК-9 (ИПК-9.1 ИПК-9.2)	<p>Знает основные закономерности и принципы управления своим временем; основные принципы саморазвития, личностного и профессионального роста; требования рынка труда и предложения образовательных услуг; характер и формы воздействия макроэкономической среды на функционирование организаций; теоретические основы нахождения новых рыночных возможностей, принципы формирования и описание бизнес-идеи.</p> <p>Умеет использовать инструменты управления своим временем при</p>	Реферат. Устный опрос. Кейс. Тест	«отлично» «хорошо» «удовлетворительно» «неудовлетворительно»

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Код компетенции, код индикатора достижения компетенции	Критерии оценивания	Оценочные средства текущего контроля успеваемости	Шкала оценивания
1	2	3	4	5	6
			<p>достижении поставленной цели; использовать инструменты образования в течение всей жизни; строить профессиональную карьеру и определять стратегию профессионального развития; оценивать перспективность и возможность практической реализации бизнес-идеи.</p> <p>Владеет методами управления временем при выполнении конкретных задач; методами оценки своих ресурсов и их пределов; методами оценки состояния макроэкономической среды организаций; методами анализа рынка с целью определения перспектив развития организации.</p>		
ИТОГО			Форма контроля	Оценочные средства промежуточной аттестации	Шкала оценивания
			Зачет	Устный ответ	«зачтено» «не зачтено»

**Критерии оценивания результатов обучения
для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по дисциплине**

Шкала оценивания устного опроса

Критерий оценки	Оценка			
	отлично	хорошо	удовлетворительно	неудовлетворительно
1	2	3	4	5
полнота ответа	полностью раскрыто содержание вопроса	содержание вопроса в основном раскрыто	неполное знание теоретического материала	не раскрыто основное содержание учебного материала
правильность ответа	материал изложен грамотно, в определенной логической последовательности, точно используется терминология; продемонстрировано усвоение ранее изученных сопутствующих вопросов, допущены одна – две неточности при освещении второстепенных вопросов, которые исправляются по замечанию преподавателя	в изложении допущены небольшие пробелы, не искажившие содержание ответа; допущены ошибка или более двух недочетов при освещении второстепенных вопросов, которые легко исправляются по замечанию преподавателя.	непоследовательно раскрыто содержание материала, но показано общее понимание вопроса и продемонстрированы умения, достаточные для дальнейшего усвоения материала; имеются затруднения или допущены ошибки в определении понятий, использовании терминологии	обнаружено незнание или непонимание большей или наиболее важной части учебного материала; допущены ошибки в определении понятий, при использовании терминологии
использование примеров	теоретические положения подкреплены конкретными примерами, показана способность применять их в новой ситуации	приводятся примеры, не раскрывающие в полной мере теоретические положения	не может применить теорию в новой ситуации	не приводятся примеры
самостоятельность ответа	ответ прозвучал самостоятельно, без наводящих вопросов	ответ прозвучал самостоятельно, с одним наводящим вопросом	при ответе использованы наводящие вопросы преподавателя	не может самостоятельно ответить на вопрос

Шкала оценивания реферата

Критерий оценки	Оценка			
	отлично	хорошо	удовлетворительно	неудовлетворительно
1	2	3	4	5
полнота изложения	реферат является информативным, объективно передаёт исходную информацию, а также корректно оценивает материал, содержащийся в первоисточнике	не раскрыты отдельные вопросы	тема раскрыта частично	тема раскрыта не полностью
степень использования в работе результатов исследований и установленных научных фактов	в работе в полной мере использованы результаты исследований и установленных научных фактов по данной теме	в работе частично использованы результаты исследований и установленных научных фактов по данной теме	в работе использованы некоторые результаты исследований и установленных научных фактов по данной теме	в работе не использованы результаты исследований и установленных научных фактов по данной теме
дополнительные знания, использованные при написании работы	в работе в полной мере использованы дополнительные знания	в работе частично использованы дополнительные знания	в работе использованы некоторые дополнительные знания	в работе не использованы дополнительные знания
уровень владения тематикой	полностью владеет темой	не владеет отдельными вопросами по данной теме	частично владеет темой	не владеет темой
логичность подачи материала	Материал изложен логично	Иногда логичность изложения нарушается	Логичность прослеживается слабо	Материал изложен нелогично
правильность цитирования источников	источники процитированы правильно, нет плагиата	незначительные ошибки в цитировании	грубые ошибки в цитировании источников	допущен плагиат
правильное оформление работы	реферат оформлен правильно	незначительные ошибки в оформлении	грубые ошибки в оформлении	реферат оформлен неправильно
соответствие реферата стандартным требованиям	реферат полностью соответствует стандартам	реферат соответствует стандартам, но допущены незначительные отступления	реферат частично соответствует стандартам	реферат не соответствует стандартам

Шкала оценивания задачи

Критерий оценки	Оценка			
	отлично	хорошо	удовлетворительно	неудовлетворительно
Понимание ситуации, находящейся в основе решения задачи	Самостоятельно вникает в сущность ситуации, находящуюся в основе решения задачи	Понимает ситуацию, находящуюся в основе решения задачи с наводящими указаниями	Делает определённые ошибки в понимании ситуации, находящейся в основе решения задачи	Неверно понимает ситуацию, находящуюся в основе решения задачи
Знание необходимых расчетных методик и формул	Применяет теоретический материал для поиска необходимых расчетных методик и формул	Находит соответствующие заданию расчетные методик и формулы с наводящими указаниями	Находит соответствующие заданию расчетные методик и формулы	Не знает необходимые расчетные методик и формулы, не может найти их в готовом теоретическом материале
Правильность хода рассуждений	Ход рассуждений не содержит ошибок	Ход рассуждений меняет по мере получения наводящих указаний	Ход рассуждений содержит определенные ошибки.	Не может рассуждать по поводу выполнения задания или ход рассуждений содержит грубые ошибки.
Применение формул или алгоритма действий для решения многошаговых заданий	Может решать многошаговые задания с использованием нескольких формул, или нескольких алгоритмов действий	Решает только одношаговые задачи с наводящими указаниями по использованию формул или алгоритмов действий	В применения формул или алгоритма действий решает только простые задачи, подставляя значения в имеющуюся формулу или	Не может высказать никаких предположений о том, как применять готовые формулы или алгоритма действий
Понимание логики и многовариантности развития событий	Рассматривает несколько сценариев развития событий и правильно анализирует их, находя нужные решения	Рассматривает только один сценарий развития событий и анализирует их с некоторыми недостатками	Не всегда понимает, как будут развиваться события в дальнейшем и анализирует их с наводящими указаниями	Делает неверные выводы по дальнейшему развитию событий.
Решение задачи с изменением ситуации, находящейся в основе решения	Самостоятельно вникает в сущность изменения ситуации, находящуюся в основе решения задачи	Понимает изменение ситуации, находящейся в основе решения задачи с наводящими указаниями	Делает определенные ошибки в понимании изменений ситуации, находящейся в основе решения задачи	Неверно понимает изменения в ситуацию, находящуюся в основе решения задачи
Последовательность в определении шагов выполнения задачи	Строгая последовательность в определении шагов выполнения задания	Несущественное нарушение последовательности в определении шагов выполнения задания	Существенное нарушение последовательности в определении шагов выполнения задания	Непоследовательность в определении
Умение самостоятельно составить задачу по заданной теме	Самостоятельно и правильно составляет задачу по теме	Составляет задачу по теме с наводящими указаниями	Составляет задачу по теме по образцу	Не может самостоятельно составить задачу

Шкала оценивания проблемно-аналитического задания

Критерий оценки	Оценка			
	отлично	хорошо	удовлетворительно	неудовлетворительно
Подбор информационного источника для анализа	Использует для анализа как рекомендованные источники информации преподавателем, так и самостоятельно подобранные источники	Использует для анализа более одного рекомендованного преподавателем источника информации	Использует для анализа только один рекомендованный преподавателем источник информации	Отсутствуют ссылки на источники информации, необходимые для анализа
Ответы на простые (воспроизведение информации, фактов) вопросы по аналитическому заданию	Предоставляет ответы на все поставленные вопросы	Допускает неточности при ответе на вопросы	Отвечает только на один поставленный вопрос	Отсутствуют ответы на вопросы
Ответы на уточняющие вопросы (отвечая на которые нужно назвать информацию, отсутствующей в сообщении, но подразумеваемой)	Демонстрирует полные ответы на все поставленные вопросы	Допускает ошибки в ответах на поставленные вопросы	Называет один требуемый факт подразумеваемой информации	Отсутствуют ответы на вопросы
Ответы на оценочные вопросы (отвечая на которые необходимо привести критерии оценки тех или иных событий, явлений, фактов)	Аргументировано отвечает на поставленные вопросы, приводя критерии оценки в явления в задании	Допускает ошибки в аргументации критериев явления задания	Приводит только одно доказательство критерия оценки явления в задании	Аргументация и ответы отсутствуют
Наглядность и иллюстративность примеров	Раскрывает на примерах изученные теоретические положения	Допускает ошибки в примерах по изученным теоретическим положениям	Испытывает затруднения при иллюстрации примерами теоретических положений	Не демонстрирует наглядность и иллюстративность примеров
Доказательство собственных утверждений	Демонстрирует убедительные доказательства собственных суждений и выводов по решению поставленных задач в задании	Допускает неточности при доказательстве собственных суждений по выполнению задания	Испытывает затруднения при доказательстве собственных суждений по выполнению задания	Не приводит ни одного из аналитических фактов доказательства собственных суждений по выводам задания
Общий аналитический вывод по заданию	Представляет обоснованный вывод по заданию с указанием всех составляющих проведенного аналитического исследования	Допускает некоторые неточности при раскрытии составляющих проведенного аналитического исследования, составляющих вывод по заданию	Приводит вывод, носящий краткий характер и затруднительный для понимания	Отсутствует вывод по заданию

Шкала оценивания кейса

Критерий оценки	Оценка			
	отлично	хорошо	удовлетворительно	неудовлетворительно
Формулировка конкретных проблем кейса	Приводит точные формулировки проблем кейса, верно раскрывает содержание проблем	Допускает некоторые неточности при формулировке конкретных проблем кейса, а также в раскрытии содержания проблем	Демонстрирует недостаточно правильные формулировки проблем кейса	Допускает существенные ошибки при формулировке конкретных проблем кейса
Подбор информационного источника по кейс-задаче	Использует для задания как рекомендованные источники информации преподавателем, так и самостоятельно подобранные источники	Использует более одного рекомендованного преподавателем источника информации	Использует только один рекомендованный преподавателем источник информации	Отсутствуют ссылки на источники информации, необходимые для решения кейс-задачи
Рассмотрение альтернатив решения проблем кейс-задачи	Доказательно приводит комплекс мероприятий по решению каждой проблемы кейс-задачи	Демонстрирует доказательства решения по отдельным проблемам	Демонстрирует не убедительные доказательства решения одной проблемы кейса	Не демонстрирует решения проблем кейса
Презентация решений кейса	Представляется обоснованный вывод решению поставленной задачи кейса	Испытывает затруднения при обоснованности вывода решений задачи кейса	Демонстрирует вывод, носящий краткий характер и затрудненный для понимания	Не приводит вывода

Критерии оценки ответа на зачёте**Критерии «зачтено»:**

- даны исчерпывающие и обоснованные ответы на все поставленные вопросы, правильно и рационально решены соответствующие задачи;
- в ответах выделялось главное;
- ответы были четкими и краткими, а мысли излагались в логической последовательности;
- показано умение самостоятельно анализировать факты, события, явления, процессы в их взаимосвязи;
- показаны знания, умения и владения по компетенциям дисциплины.

Критерии «не зачтено»:

- не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями решает практические задачи или не справляется с ними самостоятельно.

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

1 ЭТАП – ТЕКУЩИЙ КОНТРОЛЬ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1.1. Вопросы для устного опроса:

1. Роль имиджа в деловом общении.
2. Современный этикет и деловой протокол.
3. Условия формирования имиджа коллектива.
4. Правила ведения переговоров (страноведческий аспект).
5. Особенности невербальной коммуникации: понимаем язык жестов.
6. Деловое общение в работе менеджера.
7. Деловой имидж менеджера.
8. Виды деловых приемов и их характеристика.
9. Приветствие. Формы приветствий.
10. Этикет общения руководителя и подчиненного.
11. Организация системы обучения персонала.
12. Особенности современного делового совещания.
13. Имидж организации.
14. Правила ведения спора.
15. Деловые и личные качества секретаря-референта.
16. Особенности имиджа менеджера в сфере культуры.
17. Правила публичного выступления.
18. Правила организации корпоратива.
19. Телефон как средство делового общения.
20. Семейный бизнес: правила коммуникации.
21. Фрилансерство: особенности делового общения.
22. Деловые подарки.
23. Правила вознаграждения и премирования сотрудников.
24. Корпоративный дух: правила формирования.
25. Техники активного слушания. Их преимущества и недостатки.

3.1.2. Примерный перечень тем рефератов:

1. Этика и этикет делового общения.
2. Нравственные основы делового общения.
3. Современные требования к культуре специалиста.
4. Основные заповеди делового этикета.
5. Функции и содержание делового общения.
6. Закон поощрения и критики.
7. Имидж деловой женщины.
8. Имидж делового мужчины.
9. Культура переговоров.
10. Деловая беседа.
11. Деловая переписка.

12. Этика телефонного разговора.
13. Этикет с подчиненными.
14. Этикет с начальством.
15. Неформальные каналы общения и их роль
16. Типы взаимоотношений в коллективе.
17. Морально-психологический климат в коллективе.
18. Роль руководителя в становлении коллектива.
19. Стиль руководства коллективом.
20. Конфликты, их виды, структура, стадии протекания.
21. Деловой этикет.
22. Правила вербального этикета.
23. Правила общения по телефону.
24. Общение и деловое общение.
25. Межнациональные различия невербального общения.
26. Тактика общения.
27. Дружеский ужин; банкет (правила поведения).

2 ЭТАП – ПРОМЕЖУТОЧНАЯ АТТЕСТАЦИЯ ПО ИТОГАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

3.2.1. Вопросы к зачету:

1. Уровни общения и особенности анализа общения на каждом уровне.
2. Каналы передачи информации в организации.
3. Модель передачи сообщения.
4. Механизмы воздействия в процессе общения.
5. Этапы коммуникационного процесса.
6. Цели и функции делового общения.
7. Характеристика форм делового общения.
8. Методика устного выступления.
9. Методика проведения переговоров.
10. Структура публичного выступления и критерии его эффективности.
11. Особенности невербального общения.
12. Критерии эффективности делового общения.
13. Деловая беседа: характеристика, виды, цели.
14. Деловое общение в формировании имиджа руководителя.
15. Значение презентации в деловом общении.
16. Служебный этикет, манеры поведения.
17. Сущность и характеристики имиджа.
18. Культура оформления документов в деловом общении.
19. Общие принципы работы с документами.
20. Совещание как форма делового общения.
21. Деловое общение в рабочей группе.
22. Деловой протокол в деловом общении.
23. Этика и этикет, их соотношение в деловом общении.
24. Корпоративный имидж и корпоративная этика.

25. Деловая документация и способы ее регистрации.

26. Структура и принципы телефонных переговоров.

Общие критерии оценивания

№ п/п	Процент правильных ответов	Оценка
1	86 % – 100 %	5 («отлично»)
2	70 % – 85 %	4 («хорошо»)
3	51 % – 69 %	3 (удовлетворительно)
4	50 % и менее	2 (неудовлетворительно)

3.2.2. ЗАДАНИЯ ЗАКРЫТОГО ТИПА

Номер вопроса и проверка сформированной компетенции

№ вопроса	Код компетенции	Код индикатора	№ вопроса	Код компетенции	Код индикатора
1	2	3	4	5	6
1	УК-6	ИУК-6.2	21	ПК-9	ИПК-9.2
2	УК-6	ИУК-6.2	22	ПК-9	ИПК-9.1
3	УК-6	ИУК-6.2	23	ПК-9	ИПК-9.1
4	УК-6	ИУК-6.2	24	ПК-9	ИПК-9.1
5	УК-6	ИУК-6.1	25	ПК-9	ИПК-9.1
6	УК-6	ИУК-6.1	26	УК-6	ИУК-6.1
7	УК-6	ИУК-6.2	27	ПК-9	ИПК-9.1
8	УК-6	ИУК-6.1	28	ПК-9	ИПК-9.1
9	УК-6	ИУК-6.2	29	ПК-9	ИПК-9.1
10	УК-6	ИУК-6.2	30	ПК-9	ИПК-9.1
11	ПК-9	ИПК-9.1	31	УК-6	ИУК-6.1
12	ПК-9	ИПК-9.1	32	УК-6	ИУК-6.1
13	ПК-9	ИПК-9.1	33	УК-6	ИУК-6.1
14	ПК-9	ИПК-9.1	34	УК-6	ИУК-6.1
15	ПК-9	ИПК-9.1	35	ПК-9	ИПК-9.1
16	ПК-9	ИПК-9.1	36	ПК-9	ИПК-9.1
17	ПК-9	ИПК-9.1	37	УК-6	ИУК-6.1
18	ПК-9	ИПК-9.1	38	ПК-9	ИПК-9.1
19	ПК-9	ИПК-9.2	39	ПК-9	ИПК-9.2
20	ПК-9	ИПК-9.2	40	ПК-9	ИПК-9.2

Ключ ответов

№ вопроса	Верный ответ	№ вопроса	Верный ответ	№ вопроса	Верный ответ	№ вопроса	Верный ответ
1	2	3	4	5	6	7	8
1	1-Г, 2-В, 3-Б, 4-А	11	3	21	2	31	4
2	1,3	12	2	22	4	32	4
3	1-Г, 2-В,	13	2	23	1	33	4

	3-Б, 4-А						
4	2, 3, 4, 1	14	4	24	3	34	2
5	1,3	15	4	25	1	35	3
6	3	16	1	26	1	36	1
7	1-Г, 2-В, 3-Б, 4-А	17	3	27	2	37	3
8	1,4,2,3	18	1	28	1	38	1
9	2,4	19	3	29	4	39	1
10	1,2,3	20	1	30	1	40	3

Задание № 1

Установите соответствие

Расположите текст столбца 2 так, чтобы он соответствовал понятиям, перечисленным в столбце 1 (табл.)

Столбец 1		Столбец 2	
1	Поведение	А	стремление человека к достижению и поддержанию определенного общественного статуса с помощью деловых коммуникаций
2	Предпочтение	Б	поведение, образ действий, склонность, ставшие для кого-нибудь в жизни обычными, постоянными
3	Привычка	В	признание преимущества чего-либо перед чем-либо
4	Самоутверждение	Г	присущее живым существам взаимодействие с окружающей средой, опосредствованное их внешней (двигательной) и внутренней (психической) активностью

Задание № 2

Выберите несколько правильных ответов

Способность менеджера при осуществлении деловых коммуникаций не останавливаться на половине достигнутого, преодолевать любые трудности, быстро и оперативно реагировать на те или иные ситуации, — это его:

1. Целеустремленность
2. Трудолюбие
3. Напористость
4. Дисциплинированность

Задание № 3

Установите соответствие

Расположите текст столбца 2 так, чтобы он соответствовал принципам самоменеджмента в процессе деловых коммуникаций, перечисленным в столбце 1 (табл.)

Столбец 1		Столбец 2	
1	Самопроизвольность	А	обязательное наличие гибкости; ассоциативность композиционного построения; сохранение иерархического вмешательства; самоуправляемость систем.
2	Направленность самоорганизации	Б	самоменеджмент создавая конкретную горизонтальную систему должен дать ей

			самоопределился, т.е. менеджер обязан стать на время наблюдателем; во-вторых, конкретная система решает проблемы обеспечения себя ресурсами и услугами; в-третьих, практическая система, реализовав свои внутренние задачи, способна закончить конкретную работу, не заботясь о конечных результатах
3	Ресурсная поддержка	В	не гарантирует устойчивость самоформирующихся процессов, т.к. развивает параллельность
4	Концептоемкость	Г	обеспечивает появление эффекта в условиях управляемых систем

Задание № 4

Установите последовательность целей самоменеджмента в процессе деловых коммуникаций:

1. Реализация и организация
2. Постановка целей
3. Принятие решений
4. Планирование

Задание № 5

Выберите несколько правильных ответов

Матрица Эйзенхауэра позволяет расставить приоритеты в процессе деловых коммуникаций, оценив все задачи по двум критериям:

1. Срочность
2. Регулярность
3. Важность
4. Гибкость

Задание № 6

Выберите правильный ответ

Правильно сформулированная цель в процессе деловых коммуникаций должна соответствовать SMART-критериям, одним из которых является;

1. Результато-ориентированность;
2. Амбициозность;
3. Достижимость;
4. Гибкость.

Задание № 7

Установите соответствие

Расположите потенциальные ограничения эффективного самоменеджмента (текст столбца 2) так, чтобы он соответствовал ключевым навыкам самоменеджмента, перечисленным в столбце 1 (табл.)

Столбец 1		Столбец 2	
1	Способность управлять собой (управлять временем, умениями, энергией, справляться со	А	Остановленное саморазвитие, отсутствие «роста над собой», что приводит к превращению деловой жизни

	стрессами)		в рутину
2	Разумные личные ценности, ясные или адекватные современные реальности	Б	Смутные личные цели, приводящие к недооценке реальных альтернатив при совершении деловых коммуникаций
3	Четкие личные цели (ясность в вопросах личной и деловой жизни, реалистичные жизненные цели)	В	Размытые личные ценности (не хватает твердых оснований для суждений и следующих за ними действий, неготовность к нововведениям)
4	Постоянный личностный рост (восприимчивость к инновациям и возможностям)	Г	Неумение управлять собой в процессе деловых коммуникаций

Задание № 8

Установите последовательность этапов анализа времени в процессе деловых коммуникаций:

1. Подготовка к инвентаризации
2. Анализ времени
3. Изменение стратегии/способов управления временем
4. Проведение инвентаризации (хронометраж)

Задание № 9

Выберите несколько правильных ответов

Что из перечисленного является стадией становления профессионала в сфере деловых коммуникаций:

1. Стадия зарождения
2. Стадия предыгры
3. Стадия мотивации
4. Стадия оптации

Задание № 10

Выберите несколько правильных ответов

Оценка трудовой деятельности человека в сфере деловых коммуникаций определяется степенью соответствия его:

1. Трудовой дисциплины
2. Квалификации
3. Договорной дисциплины
4. Физических данных

Задание № 11

Коммуникации между организацией и макроэкономической средой важны:

1. только для систем управления
2. только для производственных систем
3. для всей организации в целом
4. только для отдельных структур организации

Задание № 12

Организационная система, влияющая на свое окружение и испытывающая влияние со стороны макроэкономической среды, называется:

1. закрытой
2. активной
3. открытой
4. пассивной

Задание № 13

Направленность общения между организацией и макроэкономической средой:

1. вертикальные и линейные
2. нисходящие и восходящие
3. линейные и горизонтальные
4. активные и нисходящие

Задание № 14

Ситуация, при которой у получателя информации из макроэкономической среды не возникает дополнительных вопросов, характеризуется такой чертой эффективной обратной связи, как:

1. описательность
2. конструктивность
3. своевременность
4. конкретность

Задание № 15

Ситуация, при которой коммуникаторы в макроэкономической среде хорошо понимают друг друга, характеризуется как:

1. своевременность
2. готовность
3. достоверность
4. ясность

Задание № 16

Выберите правильную последовательность. Коммуникативный процесс между организацией и макроэкономической средой включает в себя этапы:

1. формирования, передачи, приема, расшифровки и использования информации
2. приема, передачи, формирования, расшифровки и использования информации
3. расшифровки, использования, формирования, передачи и приема информации
4. приема, расшифровки, использования, формирования и передачи информации

Задание № 17

Для адекватного восприятия информации из макроэкономической среды необходимо единство:

1. кодирования и шифровки информации
2. расшифровки и декодирования информации
3. кодирования и декодирования информации
4. кодирования и перекодирования информации

Задание № 18

Инициатор и организатор процесса коммуникации в макроэкономической среде называется:

1. коммуникатор
2. реципиент
3. информатор
4. декодер

Задание № 19

Определите, какое из технических средств коммуникации обеспечивает персонифицированное получение информации из макроэкономической среды:

1. газета
2. журнал
3. телефон
4. телевизор

Задание № 20

Критерием эффективности деловых переговоров в макроэкономической среде является:

1. достижение согласия
2. страх партнера
3. договоренность о встрече
4. вежливость партнера

Задание № 21

Первое официальное представление заинтересованной аудитории неизвестной или малоизвестной продукции и ее создателей называется:

1. представление
2. презентация
3. знакомство
4. ознакомление

Задание № 22

Какой канал коммуникации является наиболее эффективным?

1. телефонный разговор
2. личное письменное сообщение

3. выступление перед большой аудиторией
4. межличностное общение

Задание № 23

Невербальные компоненты общения наиболее значимы:

1. в первые минуты знакомства
2. в процессе обмена информацией
3. при аргументировании
4. в процессе спора

Задание № 24

Какого типа личностей по склонности к конфликтности не существует?

1. для которых конфликтность – поведение в конкретной ситуации
2. для кого конфликтность – постоянный признак их поведения
3. вообще неконфликтные люди
4. люди, инициирующие конфликт для достижения собственных целей

Задание № 25

Специфической особенностью делового общения является:

1. регламентированность
2. конфликтность
3. свобода
4. актуальность

Задание № 26

Способствует ли успешности делового общения учет индивидуально-психологических характеристик коммуникантов (пол, возраст, национальность, особенности темперамента и т.д.)?

1. да
2. нет
3. в большей степени
4. в меньшей степени

Задание № 27

Какой поток организационной коммуникации позволяет обратиться с жалобой к вышестоящему руководству?

1. исходящий
2. восходящий
3. формальный
4. неформальный

Задание № 28

Деловой этикет – это:

1. правила поведения в системе делового общения
2. строгий учет разницы в статусе при общении начальника и подчиненного

3. выполнение требований должностной инструкции
4. стандарт в одежде

Задание № 29

Аксиальная коммуникация - это:

1. восприятие друг друга партнерами по общению
2. взаимовлияние друг на друга участников общения
3. взаимодействие участников общения
4. адресная коммуникация

Задание № 30

Фиксация договоренности в макроэкономической среде является:

1. заключительным элементом основной части деловой беседы
2. заключительным элементом подготовительной части деловой беседы
3. элементом заключительного этапа деловой беседы

Задание № 31

Умение внимательно слушать молча, не вмешиваясь своими замечаниями в речь собеседника, характеризует вид слушания:

1. направленное
2. рефлексивное
3. эмпатическое
4. нерефлексивное

Задание № 32

Целенаправленное, неаргументированное воздействие одного человека на другого или на группу людей:

1. подражание
2. заражение
3. конформность
4. внушение

Задание № 33

Перенос своих состояний на другую личность, приписывание ей черт, которые в действительности присущи самому воспринимающему, а у оцениваемой личности могут отсутствовать:

1. эмпатия
2. идентификация
3. рефлексия
4. проекция

Задание № 34

Выполнение ожидаемой от человека роли, демонстрация знаний норм внешней среды:

1. интимно-личностный уровень общения

2. социально-ролевой уровень общения
3. деловой уровень общения
4. прагматический уровень общения

Задание № 35

Систематическая ошибка социального восприятия, которая не входит в группу, называемую «эффектом ореола» — фактор:

1. превосходства
2. привлекательности
3. первичности
4. отношения к нам

Задание № 36

Групповые нормы и ценности возникают в результате:

1. подражания
2. заражения
3. внушения
4. убеждения

Задание № 37

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

1. эмпатия
2. идентификация
3. установка
4. проекция

Задание № 38

Скрытое управление поведением партнера в процессе деловых коммуникаций:

1. манипулирование
2. принуждение
3. заражение
4. просьба

Задание № 39

Коммуникативная сторона общения в макроэкономической среде заключается в:

1. обмене информацией между людьми
2. организации взаимодействия между людьми
3. процессе восприятия друг друга партнерами по общению
4. реализации потребности в персонификации

Задание № 40

Совещание, проводимое с целью найти оптимальное решение обсуждаемых вопросов – это:

1. диктаторское совещание
2. автократическое совещание
3. дискуссионное совещание
4. свободное совещание

3.2.3. ЗАДАНИЯ ОТКРЫТОГО ТИПА**Номер вопроса и проверка сформированной компетенции**

№ вопроса	Код компетенции	Код индикатора	№ вопроса	Код компетенции	Код индикатора
1	УК-6	ИУК-6.2	16	ПК-9	ИПК-9.1
2	УК-6	ИУК-6.1	17	ПК-9	ИПК-9.1
3	УК-6	ИУК-6.2	18	ПК-9	ИПК-9.1
4	УК-6	ИУК-6.2	19	ПК-9	ИПК-9.2
5	УК-6	ИУК-6.2	20	ПК-9	ИПК-9.1
6	УК-6	ИУК-6.1	21	ПК-9	ИПК-9.2
7	УК-6	ИУК-6.2	22	ПК-9	ИПК-9.2
8	УК-6	ИУК-6.2	23	ПК-9	ИПК-9.2
9	УК-6	ИУК-6.2	24	ПК-9	ИПК-9.2
10	УК-6	ИУК-6.2	25	ПК-9	ИПК-9.1
11	УК-6	ИУК-6.2	26	ПК-9	ИПК-9.2
12	УК-6	ИУК-6.2	27	ПК-9	ИПК-9.1
13	УК-6	ИУК-6.2	28	ПК-9	ИПК-9.1
14	УК-6	ИУК-6.2	29	ПК-9	ИПК-9.2
15	УК-6	ИУК-6.2	30	ПК-9	ИПК-9.1

Ключ ответов к заданиям открытого типа

№ вопроса	Верный ответ
1	Удовлетворённость = $\frac{\text{НАДО}}{\text{запрос общества}} + \frac{\text{ХОЧУ}}{\text{внутренняя мотивация}} + \frac{\text{МОГУ}}{\text{личностные качества}}$
2	Преимущества самоменеджмента: выполнение работы с меньшими расходами, лучшие результаты труда, лучшая организация труда, меньше спешки и стресса, большое удовольствие от работы, большая мотивация труда, меньше загруженность работой, меньше ошибок, достижение профессиональных и личных целей кратчайшим путем. Коммуникативные навыки - руководитель большую часть своего времени тратит на коммуникации. Коммуникации необходимы каждому менеджеру для реализации своей роли в межличностных отношениях, информационного обмена, процесса принятия решений, выполнения управленческих функций
3	Притча говорит о том, что если послушать выступление пришёл один человек, то перед ним нужно выступить, но информацию нужно давать пропорционально количеству слушателей и их запросам.

4	Толкователь снов ответил, что все зависит от того, как преподнести информацию											
5	<p>Вариант ответа: Приятно сообщить держателям акций, что спад макроэкономических показателей предыдущего года не вызвал серьезных последствий для корпорации.</p> <p>Более того, в рассматриваемом периоде показатели торгового оборота и финансовой прибыльности компании были существенно улучшены на рынках южной Европы, особенно Испании.</p> <p>На данной стадии можно спрогнозировать тенденцию роста местного рынка безалкогольных напитков.</p> <p>Совершенствование корпоративных человеческих ресурсов является важнейшим условием процветания компании».</p>											
6	Успешная коммуникация Франклина была основана на общем интересе											
7	Немой и глухой не попали на пир, потому что не сумели осуществить коммуникацию и объединить свои усилия для достижения общей цели.											
8	Дервиш не стал помогать языковеду потому что для того форма слов важнее их смысла.											
9	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Фраза неуспешной коммуникации</th> <th>Фраза успешной коммуникации</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>«Кто это, интересно, дал вам такие цифры?»</td> <td>«Как интересно! Откуда у вас эти данные?»</td> </tr> <tr> <td>«Нет, это не так... Вы же сами понимаете...»</td> <td>«Это любопытно, расскажите поподробнее...»</td> </tr> <tr> <td>«Иван Иванович, ну почему вы никогда не соглашаетесь с общим мнением?»</td> <td>«Иван Иванович, вы часто смотрите на вещи иначе, чем мы. Возможно, вы правы. Что заставляет вас думать, что общее мнение ошибочно?»</td> </tr> <tr> <td>«Нет, это не годится, потому что...»</td> <td>«Значит, вы считаете Расскажите мне подробнее...»</td> </tr> </tbody> </table>		Фраза неуспешной коммуникации	Фраза успешной коммуникации	«Кто это, интересно, дал вам такие цифры?»	«Как интересно! Откуда у вас эти данные?»	«Нет, это не так... Вы же сами понимаете...»	«Это любопытно, расскажите поподробнее...»	«Иван Иванович, ну почему вы никогда не соглашаетесь с общим мнением?»	«Иван Иванович, вы часто смотрите на вещи иначе, чем мы. Возможно, вы правы. Что заставляет вас думать, что общее мнение ошибочно?»	«Нет, это не годится, потому что...»	«Значит, вы считаете Расскажите мне подробнее...»
Фраза неуспешной коммуникации	Фраза успешной коммуникации											
«Кто это, интересно, дал вам такие цифры?»	«Как интересно! Откуда у вас эти данные?»											
«Нет, это не так... Вы же сами понимаете...»	«Это любопытно, расскажите поподробнее...»											
«Иван Иванович, ну почему вы никогда не соглашаетесь с общим мнением?»	«Иван Иванович, вы часто смотрите на вещи иначе, чем мы. Возможно, вы правы. Что заставляет вас думать, что общее мнение ошибочно?»											
«Нет, это не годится, потому что...»	«Значит, вы считаете Расскажите мне подробнее...»											
10	Угрозы - «Если вы не будете вовремя приходить на работу, нам придется подумать о вашем увольнении». «Делайте, как сказано, или...»											
11	Приказы - «Срочно зайдите ко мне в кабинет». «Не спрашивайте, почему; делайте, как вам говорят»											
12	Оскорбительные прозвища - «Такое может сказать только идиот». «Ну, ты просто дурак». «Чего еще можно ожидать от бюрократа?»											
13	Слова-должники - «Вы должны себя вести более ответственно». «Вы должны смотреть на факты». «Вы не должны так сердиться»											
14	Допрос - «Сколько часов у вас ушло на это?» «Почему вы так поздно?» «Чем вы занимаетесь?»											
15	Несвоевременные советы - Если бы вы вовремя навели порядок на своем столе, у вас не было бы причин для паники											
16	Приложить к объяснительной записке докладную на имя руководителя											
17	<p>свойства официально-делового стиля:</p> <ul style="list-style-type: none"> – ясность, точность, полнота и недвусмысленность формулировок; – подчеркнутая логичность изложения; – конкретность изложения и предпочтение фактов эмоциям; – стандартность, единообразие используемых средств; – использование специальной лексики, в том числе устаревшей; – преимущественно неличный характер общения: человек выступает не от себя лично, а от имени организации. 											
18	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Термин</th> <th>Пример</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1.Речевой штамп</td> <td>Ваши условия нас вполне устраивают.</td> </tr> </tbody> </table>		Термин	Пример	1.Речевой штамп	Ваши условия нас вполне устраивают.						
Термин	Пример											
1.Речевой штамп	Ваши условия нас вполне устраивают.											

	2. Канцеляризм	В силу улучшения погодных условий проведение строительных работ продолжилось							
	3. Вульгаризм	Ты меня уже задолбал							
	4. Жаргонизм	Наш эйчар — это какой-то кошмар: сегодня опять весь день описывал функционал своего отдела							
	5. Слово-паразит	Мы, короче, не пойдём на корпоратив							
19	Минус – предложение небрежное и упрощённое. Плюс - собеседника убеждают не благие ожидания, а конкретика и разумные аргументы.								
20	Определить статус адресата и отправителя очень важно, поскольку это позволит правильно выбрать форму обращения, стиль изложения, определит содержание письма								
21	В рекламном слогане использовано подчёркивание уникальности продукта								
22	1. прямая реклама 2. скрытая реклама								
23	Слово «Kalos» в русском языке вызывает негативные ассоциации								
24	Реклама не уместна, поскольку она нарушает нормы общественной морали, что отпугнет потребителей, может повлиять на детскую психику и оскорбит блондинок и брюнеток								
25	С каждой целевой аудиторией для успешной коммуникации следует разговаривать на своем языке, используя определенную лексику, стиль, речевые приёмы.								
26	Во-первых, он относится к числу «зонтиковых», то есть служит рекламе столь различных напитков, что позволяет обходить запреты на рекламу алкоголя. Во-вторых, многие считают нелепым совет «пить без остановки» даже в том случае, если пить рекомендуют фруктовые соки.								
27	<p>1. Угловая позиция подходит больше всего для дружеской непринужденной беседы, хотя возможна и для делового разговора. Позиция способствует постоянному контакту глаз и создает условия для жестикуляции, не мешающей партнеру, позволяет наблюдать друг за другом. Угол стола служит частичным барьером: при возникновении конфронтации можно отодвинуться дальше, в ситуации взаимопонимания – сблизиться; территориальное разделение стола отсутствует.</p> <p>2. Позиция рядом подходит для непосредственного делового взаимодействия. Когда задача или проблема решаются совместно, людям нужно сидеть рядом, чтобы лучше понять действия и намерения друг друга, видеть анализируемые материалы, обсудить и выработать общие решения.</p> <p>3. Положение деловых партнеров друг против друга создает атмосферу соперничества, при которой каждый из участников жестко ведет свою линию, отстаивает свою позицию, пытается обыграть делового партнера. Стол между ними становится своеобразным барьером. Достичь согласия при такой позиции за столом чрезвычайно трудно, даже компромисс затруднителен, а вот конфликт вполне возможен.</p> <p>4. В определенных ситуациях делового общения целесообразно занимать независимую позицию, то есть по диагонали через весь стол. Эта позиция характерна для людей, не желающих взаимодействовать. Она свидетельствует об отсутствии заинтересованности или о желании остаться незамеченным.</p>								
28	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Виды коммуникативных барьеров</th> <th>Причина возникновения</th> <th>Пример</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>			Виды коммуникативных барьеров	Причина возникновения	Пример			
Виды коммуникативных барьеров	Причина возникновения	Пример							

	избегание	Стремление защититься от «опасного» (неприятного) источника информации	Человек находит причины для откладывания встречи с неприятным для него человеком												
29	В данном случае предприятие осуществляет эффективную коммуникацию со своим клиентом, поскольку она осуществляет быстрое реагирование и решение вопросов клиентов, позволяет вести диалог, отвечать на комментарии, задавать вопросы, тем самым показывает, что мнение аудитории предприятию не безразлично.														
30	<table border="1"> <thead> <tr> <th>На вашей территории</th> <th>На чужой территории</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Всегда можно посоветоваться с партнерами или лицом, поручившим вести переговоры</td> <td>Вы можете сосредоточиться исключительно на переговорах, тогда как «в родных стенах» слишком многое отвлекает</td> </tr> <tr> <td>Вы можете заниматься и другими делами, а также будете окружены привычными удобствами</td> <td>Можно придержать информацию, сославшись на то, что у вас ее нет с собой</td> </tr> <tr> <td>Психологическое преимущество – на вашей стороне: оппонент пришел к вам, а не вы к нему</td> <td>Существует возможность перешагнуть «через голову» оппонента и обратиться непосредственно к его шефу</td> </tr> <tr> <td>Это экономит время и деньги на дорогу</td> <td>Организационные вопросы ложатся на оппонента</td> </tr> <tr> <td>Вы можете организовать пространственную среду, чтобы эффективно использовать возможности невербальной коммуникации</td> <td>Находясь на территории партнера и анализируя его окружение, вы легко определите его психологический тип и это даст возможность для выбора наиболее эффективного сценария взаимодействия с ним</td> </tr> </tbody> </table>			На вашей территории	На чужой территории	Всегда можно посоветоваться с партнерами или лицом, поручившим вести переговоры	Вы можете сосредоточиться исключительно на переговорах, тогда как «в родных стенах» слишком многое отвлекает	Вы можете заниматься и другими делами, а также будете окружены привычными удобствами	Можно придержать информацию, сославшись на то, что у вас ее нет с собой	Психологическое преимущество – на вашей стороне: оппонент пришел к вам, а не вы к нему	Существует возможность перешагнуть «через голову» оппонента и обратиться непосредственно к его шефу	Это экономит время и деньги на дорогу	Организационные вопросы ложатся на оппонента	Вы можете организовать пространственную среду, чтобы эффективно использовать возможности невербальной коммуникации	Находясь на территории партнера и анализируя его окружение, вы легко определите его психологический тип и это даст возможность для выбора наиболее эффективного сценария взаимодействия с ним
На вашей территории	На чужой территории														
Всегда можно посоветоваться с партнерами или лицом, поручившим вести переговоры	Вы можете сосредоточиться исключительно на переговорах, тогда как «в родных стенах» слишком многое отвлекает														
Вы можете заниматься и другими делами, а также будете окружены привычными удобствами	Можно придержать информацию, сославшись на то, что у вас ее нет с собой														
Психологическое преимущество – на вашей стороне: оппонент пришел к вам, а не вы к нему	Существует возможность перешагнуть «через голову» оппонента и обратиться непосредственно к его шефу														
Это экономит время и деньги на дорогу	Организационные вопросы ложатся на оппонента														
Вы можете организовать пространственную среду, чтобы эффективно использовать возможности невербальной коммуникации	Находясь на территории партнера и анализируя его окружение, вы легко определите его психологический тип и это даст возможность для выбора наиболее эффективного сценария взаимодействия с ним														

Задание № 1

Рассмотрите «формулу» удовлетворённости профессиональной деятельностью в процессе деловых коммуникаций. Вставьте пропущенные слова:

Удовлетворенность профессиональной деятельностью = $\frac{\text{НАДО}}{\text{запрос общества}}$ + $\frac{\text{МОГУ}}{\text{внутренняя мотивация}}$

Задание № 2

Кейс. Вам предложено заполнить анкету, посвященную преимуществам самоменеджмента.

Какие из этих преимуществ наиболее важные и какие в наибольшей степени оказывают влияние на формирование жизненной цели менеджера? Что Вы запишете в качестве определения в графу «коммуникативные навыки»? Свой ответ аргументируйте.

Задание № 3

Кейс. Суфийская притча «Мулла и конюх»

Однажды мулла пришел в зал, чтобы обратиться к верующим. Зал был пуст, если не считать одного молодого конюха, что сидел в первом ряду.

Мулла подумал про себя: «Должен ли я говорить или нет?» И он решил спросить у конюха: «Кроме тебя, здесь никого нет, как ты думаешь, должен ли я говорить или нет?» Конюх ответил: «Господин, я простой человек, я в этом ничего не понимаю. Но когда я прихожу в конюшню и вижу, что все лошади разбежались, а осталась только одна, я все равно дам ей поесть». Мулла, приняв близко к сердцу эти слова, начал свою проповедь. Он говорил более двух часов, и, закончив, почувствовал на душе облегчение. Ему захотелось услышать подтверждение, насколько хороша была его речь. Он спросил: «Как тебе понравилась моя проповедь?» Конюх ответил: «Я уже сказал, что я простой человек и не очень-то понимаю все это. Но если я прихожу в конюшню и вижу, что все лошади разбежались, а осталась только одна, я все равно ее накормлю. Однако я не дам ей весь корм, который предназначен для всех лошадей».

Чему учит притча?

Задание № 4

Кейс. Один богач проснулся однажды утром в сильном волнении. Ночью ему приснился сон, как будто он один за одним теряет все свои зубы. Расстроенный господин потребовал к себе лучшего толкователя снов. Тот явился, выслушал рассказ и сообщил:

— Господин, сон несет нам печальную весть: один за другим уйдут из жизни все близкие тебе люди!

Толкователь снов был выброшен на улицу, да еще и побит палками. Взамен первого нашли богачу другого толкователя. Тот явился во дворец, выслушал рассказ и сказал:

— Прекрасные известия для господина, да продлится жизнь твоя! Сон говорит о том, что ты переживешь всех своих близких.

Богач остался доволен ответом и отпустил толкователя снов с полным кошельком золотых монет.

Слуги, бывшие свидетелями обеих встреч, в недоумении обратились к предсказателю с вопросом, сказав богачу то же самое, он выходит из дворца с наградой, в то время как его предшественник был изгнан и бит.

Что ответил предсказатель?

Задание № 5

Предлагается текст:

«Конечно, крайне приятно испытывать бодрость духа и умиротворение положением, в котором вниманию держателей акций предлагается отсутствие серьезных негативных отзвучков, способных повлиять на операции целой корпорации в качестве непосредственных последствий

незначительного ухудшения основных определяющих макроэкономических показателей предыдущего периода годовой финансовой отчетности.

Более того, на протяжении этого ныне рассматриваемого периода были достигнуты существенно улучшенные показатели торгового оборота и финансовой прибыльности компании на рынках южной континентальной Европы при особенно значимом и заметном улучшении в странах Иберийского полуостровного региона.

На данной стадии может быть прогнозирована сравнительно оптимистическая тенденция в экстраполяции, предполагающая реализацию или умеренное превышение перспективных прогнозов предыдущего года для исконного местного рынка тех не содержащих алкоголь напитков, которые предназначаются для отечественного потребления.

Архидейственная преданность совершенствованию корпоративных человеческих ресурсов видится как необходимость и является жизненно наиважнейшим условием непрерывного восходящего подъема на пути созидания судьбы компании».

Задание: уменьшите количество слов, не потеряв сути выдержки.

Задание № 6

Кейс. Когда Бенджамин Франклин был членом законодательного органа штата Пенсильвания, его беспокоила оппозиция и враждебность коллеги. И он нашел следующий выход из ситуации: «Я хотел завоевать его расположение, оказывая ему рабское уважение, но через некоторое время воспользовался другим способом. Зная, что у него в библиотеке есть очень редкая и интересная книга, я написал ему записку, выразив желание посмотреть эту книгу и попросив его сделать мне одолжение и дать мне ее на несколько дней. Он тут же мне ее прислал, и я вернул ее через неделю, выразив в записке свою признательность. Когда мы в следующий раз встретились в палате представителей, он стал разговаривать со мной (чего раньше не делал) и вел себя крайне любезно; и впоследствии всегда высказывал готовность оказать мне помощь, так что мы стали большими друзьями и наша дружба продолжалась до самой его смерти».

В чём секрет успешной коммуникации Франклина?

Задание № 7

Кейс. Хромой человек однажды вошел на постоялый двор и устроился там среди других посетителей.

— Из-за моей хромоты я лишен возможности быстро передвигаться и не успею на султанский пир, — сказал он своему соседу.

Человек, к которому он обратился, поднял голову и сказал:

— Я тоже приглашен на пир, но мне еще труднее попасть туда, чем тебе, потому, что я слеп и не вижу дороги.

Тут в их разговор вмешался третий посетитель. Он сказал:

— Вдвоем вы располагаете средством достичь вашей цели, если только согласитесь воспользоваться этим средством. Слепой может отправиться в

путь, неся на спине хромого. Вы должны использовать ноги слепого, чтобы идти, и зрение хромого, чтобы его направлять.

Так эти двое достигли конца пути, где их ожидал невиданный пир. По дороге они остановились на отдых на другом постоялом дворе. Там они повстречали еще двух несчастных немого и глухого, которые также хотели попасть на пир и не могли.

Почему немой и глухой не попали на пир?

Задание № 8

Кейс. Мимо колодца проходил дервиш.

— Эй, что случилось? — закричал дервиш, заглянув в колодец.

— Видите ли, я языковед, — ответил голос. — Не найдя в темноте дороги, я, к несчастью, провалился в эту глубокую яму и теперь никак не могу отсюда выбраться.

— Держись, друг, дай мне только раздобыть лестницу и веревку, — ответил дервиш.

— Постойте минуточку, — закричал языковед, — вы неграмотно выражаетесь, к тому же ваше произношение никуда не годится.

После этого дервиш пошел своей дорогой.

Почему дервиш не стал помогать языковеду?

Задание № 9

Измените высказывания так, чтобы процесс коммуникации был более успешным:

Фраза неуспешной коммуникации	Фраза успешной коммуникации
«Кто это, интересно, дал вам такие цифры?»	
«Нет, это не так... Вы же сами понимаете...»	
«Иван Иванович, ну почему вы никогда не соглашаетесь с общим мнением?»	
«Нет, это не годится, потому что...»	

Задание № 10

Ниже приведен приём, использование которого подрывает конструктивное общение с другими людьми. Приведите пример для такого приёма.

Угрозы -

Задание № 11

Ниже приведен приём, использование которого подрывает конструктивное общение с другими людьми. Приведите пример для такого приёма.

Приказы -

Задание № 12

Ниже приведен приём, использование которого подрывает конструктивное общение с другими людьми. Приведите пример для такого приёма.

Оскорбительные прозвища -

Задание № 13

Ниже приведен приём, использование которого подрывает конструктивное общение с другими людьми. Приведите пример для такого приёма.

Слова-должники -

Задание № 14

Ниже приведен приём, использование которого подрывает конструктивное общение с другими людьми. Приведите пример для такого приёма.

Допрос -

Задание № 15

Ниже приведен приём, использование которого подрывает конструктивное общение с другими людьми. Приведите пример для такого приёма.

Несвоевременные советы -

Задание № 16

Сотрудник вашего подразделения допустил халатность: не внес в информацию, направленную в орган муниципального управления уточненные данные.

Каковы действия руководителя?

Задание № 17

Перечислите свойства официально-делового стиля, который используется для деловых коммуникаций между организациями и органами государственного и муниципального управления.

Задание № 18

Приведите примеры терминов, которых следует избегать в деловых коммуникациях между организациями и органами государственного и муниципального управления.

Термин	Пример
1. Речевой штамп	
2. Канцеляризм	
3. Вульгаризм	
4. Жаргонизм	
5. Слово-паразит	

Задание № 19

Выделите плюсы и минусы следующего делового сообщения: «Мы провели аудит сайта и придумали, как сделать продукт понятным за первые 10 секунд и снизить показатель отказов: усилим УТП, выделим три надёжных аргумента, заменим визуал, уберём лишние блоки. Вот план работ и сроки: давайте обсудим при встрече».

Задание № 20

В старом русском письмовнике сказано: «Первая обязанность пишущего — помнить свое собственное положение, знать положение лица, которому мы пишем, и представлять себе последнего так ясно, как будто мы стоим перед ним и разговариваем».

В какой мере эта рекомендация относится к современным деловым письмам?

Задание № 21

Определите какое языковое средство использовано в следующем рекламном слогане: «Новый Taft 3 погоды. Сверхсильная фиксация».

Задание № 22

Определите в представленных слоганах прямую и скрытую рекламу:

1. Купи кухню — получи стол в подарок! Фабрика мебели ЛИНДА
2. Твори сам. Не подражай. Hugo Boss.

Задание № 23

Дочерняя компания американского производителя автомобилей «General Motors», созданная в Корее, называется «ДМ Daewoo» и производит автомобили с использованием брендов «Chevrolet», «General Motors», «Daewoo» (по названию корейского компаньона).

Почему в России название Daewoo Kalos (Kalos значит прекрасный) было заменено на Chevrolet Aveo, а на греческом рынке по-прежнему используется бренд Kalos?

Задание № 24

Оцените уместность следующей рекламы.

Текст: «Хочу надежного белого друга. Верного и надежного!». Сопровождающий видеоряд: юная блондинка ласкает взглядом белоснежный унитаз.

Следующий текст: «А я предпочту черного друга. И он меня никогда не подведет!». Сопровождающий видеоряд: юная брюнетка нежно смотрит на черный унитаз.

Заключительный текст: у нас каждая девушка найдет для себя прекрасного надежного друга. Сопровождающий видеоряд: менеджер демонстрирует ресурсы отдела сантехники

Задание № 25

Как Вы понимаете смысл афоризма Огилви?

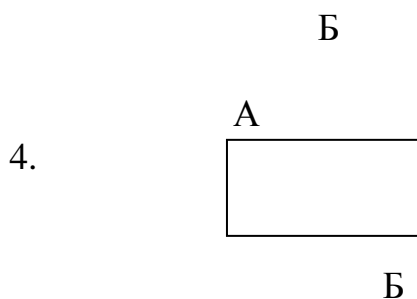
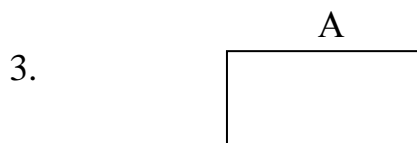
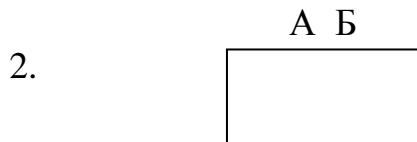
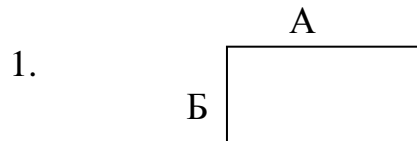
«Если вы говорите одинаково с генералом и циркачом, то лучше молчите».

Задание № 26

Объясните, почему многих людей раздражает слоган «Пейте без остановки напитки из Черногловки».

Задание № 27

Какую же информацию можно «считывать», наблюдая за тем, как рассаживаются деловые люди за столом на переговорах?

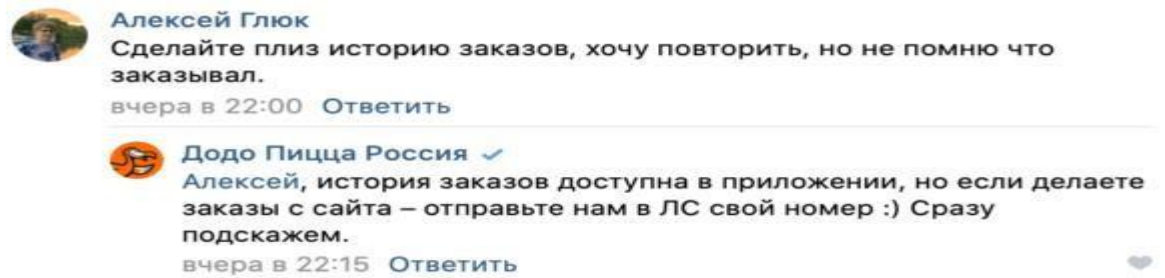
**Задание № 28**

Охарактеризуйте избегание как вид коммуникативного барьера, результаты внесите в таблицу

Виды коммуникативных барьеров	Причина возникновения	Пример
избегание		

Задание № 29

Охарактеризуйте взаимосвязь предприятия со своими клиентами через коммуникацию в социальной сети:

**Задание № 30**

Определите преимущества своей и чужой площадки для проведения переговоров:

На вашей территории	На чужой территории

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

Зачет служит формой проверки выполнения обучающимися освоения учебного материала дисциплины, в соответствии с утвержденными программами и оценочными материалами. Зачет принимается педагогическими работниками, читающими лекции по данной учебной дисциплине в соответствии с перечнем основных вопросов, выносимых для контроля знаний обучающихся.

Результаты сдачи зачета оцениваются по шкале: «зачтено», «не зачтено».

Результаты зачета заносятся в зачетно-экзаменационную ведомость. Если обучающийся не явился на зачет, то в ведомости напротив фамилии делается запись «не явился». Неявка на зачет без уважительной причины приравнивается к оценке «не зачтено».