

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Костина Лариса Николаевна
Должность: заместитель директора
Дата подписания: 23.12.2025 14:14:32
Уникальный программный ключ:
848621b05e7a2c59da67cc47a060a910fb948b62

Приложение 4
к образовательной программе

ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ

**для текущего контроля успеваемости и
промежуточной аттестации обучающихся**

ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Б1.О.14 Деловые коммуникации в профессиональной сфере
(индекс, наименование дисциплины в соответствии с учебным планом)

38.04.03 Управление персоналом
(код, наименование направления подготовки/специальности)

Управление персоналом
(наименование образовательной программы)

Магистр
(квалификация)

Заочная форма обучения
(форма обучения)

Год набора – 2024

Донецк

Автор(ы)-составитель(и) ФОС:

Петенко А.В., канд. экон. наук, доцент, доцент кафедры управления персоналом и экономики труда

РАЗДЕЛ 1. ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
по дисциплине (модулю) «Деловые коммуникации в профессиональной сфере»
Основные сведения о дисциплине (модуле)

Характеристика дисциплины (модуля)
(сведения соответствуют разделу РПД)

Таблица 1

Образовательная программа	Магистратура
Направление подготовки	38.04.03 Управление персоналом
Профиль	Управление персоналом организации и государственной службы
Количество разделов дисциплины	3
Часть образовательной программы	Базовой части образовательной программы Б1.О.14
Формы текущего контроля	- Текущий контроль (устный опрос, тестовое задание, ситуационное задание, расчетное задание, деловая игра, коллоквиум, доклад (сообщение), контроль знаний по разделу). - Промежуточная аттестация (экзамен)
<i>Показатели</i>	Заочная форма обучения
Количество зачетных единиц (кредитов)	3
Семестр	2
Общая трудоемкость (академ. часов)	108
Аудиторная контактная работа:	12
Лекционные занятия	4
Практические занятия	-
Семинарские занятия	4
Консультации	4
Самостоятельная работа	87
Контроль	9
<i>Форма промежуточной аттестации</i>	Экзамен

1.2.Перечень компетенций с указанием этапов формирования в процессе освоения образовательной программы

Таблица 2

Перечень компетенций и их элементов

Компетенция	Индикатор компетенции и его формулировка	*Элементы индикатора компетенции	Индекс элемента
УК-4: Способен применять современные коммуникативные технологии, в том	УК-4.1: Способен использовать современные коммуникативные	Знать:	УК-4.1 3-1
		1.современные коммуникативные технологии в устной и письменной формах общения для решения	

числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия	технологии в устной и письменной формах общения на русском и иностранном языках для решения профессиональных задач в области управления персоналом	профессиональных задач в области управления персоналом; 2.основные концепции и подходы к развитию и управлению организацией в сфере культурно-просветительской деятельности; 3.особенности современных коммуникативно-прагматических правил и этики профессионального общения.	УК-4.1 3-2
			УК-4.1 3-3
		Уметь:	
		разрабатывать стратегии и планы развития организации в сфере управления профессиональной деятельности, в сфере культурно-просветительской деятельности;	УК-4.1 У-1
		проводить анализ конкретной речевой ситуации;	УК-4.1 У-2
		оценивая степень эффективности общения и определяя причины коммуникативных удач и неудач, выявляя и устраняя собственные речевые ошибки.	УК-4.1 У-3
		Владеть: организационно-управленческими методами и способностью принимать управленческие решения в сфере культурно-просветительской деятельности	УК-4.1 В-1
		устными и письменными речевыми жанрами, принципами создания текстов разных функционально-смысловых типов	УК-4.1 В-2

		общими правилами оформления документов различных типов, письменным аргументированным изложением собственной точки зрения	УК-4.1 В-3
--	--	--	------------

Таблица 3

Этапы формирования компетенций в процессе освоения основной образовательной программы

№ п/п	Контролируемые разделы (темы) дисциплины (модуля)	Номер семестра	Код индикатора компетенции	Наименование оценочного средства*
Раздел 1. Понятие и основные элементы деловой коммуникации				
1	Тема 1.1. Процесс коммуникации	1	УК-4.1	Устный опрос, дискуссия, коллоквиум, доклад (сообщение)
2	Тема 1.2. Виды коммуникаций в организации. Вербальные и невербальные коммуникации	1	УК-4.1	Устный опрос, дискуссия, коллоквиум, доклад (сообщение), контроль знаний по разделу (тестовые задания) Индивидуальное задание
3	Тема 1.3. Барьеры коммуникации	1	УК-4.1	Устный опрос, деловая игра, коллоквиум, дискуссия, доклад (сообщение), итоговое тестирование
Раздел 2. Формы деловой коммуникации				
4	Тема 2.1. Деловые переговоры. Деловые совещания	1	УК-4.1	Устный опрос, деловая игра, коллоквиум, дискуссия, доклад (сообщение)
5	Тема 2.2. Публичное выступление. Подготовка и проведение презентации	1	УК-4.1	Деловая игра, коллоквиум, ситуационное задание, дискуссия, доклад (сообщение)
6	Тема 2.3. Деловая беседа по телефону. Деловая переписка	1	УК-4.1	Устный опрос, дискуссия, ситуационное задание, доклад (сообщение), контроль знаний по разделу (тестовые

				задания) Индивидуальное задание итоговое тестирование
Раздел 3. Культура деловых коммуникаций				
6	Тема 3.1. Основы коммуникативной компетентности специалиста	1	УК-4.1 УК-4.1	Доклад (сообщение), дискуссия, коллоквиум
7	Тема 3.2. Слушание в деловой коммуникации. Критика и комплименты в деловой коммуникации	1	УК-4.1	Устный опрос, ситуационное задание, коллоквиум, доклад (сообщение) контроль знаний по разделу (тестовые задания) Индивидуальное задание
8	Тема 3.3. Национальные особенности делового общения	1	УК-4.1	Ситуационное задание, дискуссия, расчетная задача, доклад (сообщение), итоговое тестирование

РАЗДЕЛ 2.
ТЕКУЩИЙ КОНТРОЛЬ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)
«ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ В ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ СФЕРЕ»

Текущий контроль знаний используется для оперативного и регулярного управления учебной деятельностью (в том числе самостоятельной работой) обучающихся.

В условиях балльно-рейтинговой системы контроля результаты текущего оценивания обучающегося используются как показатель его текущего рейтинга. Текущий контроль успеваемости осуществляется в течение

семестра, в ходе повседневной учебной работы по индивидуальной инициативе преподавателя. Данный вид контроля стимулирует у обучающегося стремление к систематической самостоятельной работе по изучению дисциплины (модуля).

Распределение баллов по видам учебной деятельности (балльно-рейтинговая система)

Наименование Раздела/Темы	Вид задания						
	ЛЗ		СЗ		Всего за тему	КЗР	Р (СР)
			УО*	КС•/К/•Д•			
Р.1.Т.1.1			1	6	7	10	20
Р.1.Т.1.2			1	6	7		
Р.1.Т.1.3						10	20
Р.2.Т.2.1							
Р.2.Т.2.2							
Р.2.Т.2.3						10	20
Р.3.Т.3.1							
Р.3.Т.3.2							
Р.3.Т.3.3							
Итого: 100б			2	12	14	30	40

ЛЗ – лекционное занятие;
 УО – устный опрос;
 ТЗ – тестовое задание;
 РЗ – разноуровневые задания;
 другие виды используемых заданий, предложенных в приложении 1
 ПЗ – практическое занятие;
 СЗ – семинарское занятие;
 КЗР – контроль знаний по Разделу;
 Р – реферат.
 СР – самостоятельная работа обучающегося
 ИЗ – индивидуальное задание
 КС•, К•- круглый стол, коллоквиум, доклады

2.1. Рекомендации по оцениванию устных ответов обучающихся

С целью контроля усвоения пройденного материала и определения уровня подготовленности обучающихся к изучению новой темы в начале каждого семинарского занятия преподавателем проводится индивидуальный или фронтальный устный опрос по выполненным заданиям предыдущей темы.

Критерии оценки.

Оценка «отлично»- 1 балл ставится, если обучающийся:

- 1)полно и аргументировано отвечает по содержанию вопроса;
- 2)обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения, применить знания на практике, привести необходимые примеры;
- 3)излагает материал последовательно и правильно, с соблюдением исторической и хронологической последовательности;

Оценка «хорошо» - 0,75 балл– ставится, если обучающийся дает ответ, удовлетворяющий тем же требованиям, что и для оценки «отлично», но допускает одна-две ошибки, которые сам же исправляет.

Оценка «удовлетворительно» - 0,5 балла – ставится, если обучающийся обнаруживает знание и понимание основных положений данного задания, но:

- 1)излагает материал неполно и допускает неточности в определении понятий или формулировке правил;
- 2)не умеет достаточно глубоко и доказательно обосновать свои суждения и привести свои примеры;
- 3)излагает материал непоследовательно и допускает ошибки.

ВОПРОСЫ ДЛЯ САМОПОДГОТОВКИ ОБУЧАЮЩИХСЯ

<i>Контролируемые разделы (темы) дисциплины (модуля)</i>	<i>Вопросы для подготовки к фронтальному устному опросу по темам дисциплины (модуля)</i>
РАЗДЕЛ 1. ПОНЯТИЕ И ОСНОВНЫЕ ЭЛЕМЕНТЫ ДЕЛОВОЙ КОММУНИКАЦИИ	
Тема 1.1. Процесс коммуникации	1. Предмет, объект, цели организационного поведения 2. Основополагающие концепции организационного 3. Организационная культура

	1. Характерные особенности организационного поведения 2. Общность интересов 3. Природа организаций
Тема 1.2. Виды коммуникаций в организации. Вербальные и невербальные коммуникации	1.Подход, ориентированный на человеческие ресурсы 2.Ситуационный подход 3.Подход, ориентированный на результаты 1. Подход, ориентированный на человеческие ресурсы 2. Ситуационный подход 3. Подход, ориентированный на результаты
Тема 1.3. Барьеры коммуникации	1.Перцептивный аспект деловой коммуникации. 2.Интерактивный аспект деловой коммуникации. 3.Речевые технологии делового общения. 1.Невербальные средства общения и их использование в управленческой практике. 2.Методы делового общения. 3.Виды делового общения на государственной гражданской службе и их характеристика.
РАЗДЕЛ 2. ФОРМЫ ДЕЛОВОЙ КОММУНИКАЦИИ	
Тема 2.1. Деловые переговоры. Деловые совещания	1. Системный подход 2. Этика организационного поведения 3. Анализ “затраты – выгоды” при выборе организационного поведения 1. Теория ХиУ 2. Управленческая деятельность 3. Цель управления
Тема 2.2. Публичное выступление. Подготовка и проведение презентации	1. Основы коммуникаций 2. Нисходящие коммуникации 3. Восходящие коммуникации
	1. Другие формы коммуникаций 2. Электронные коммуникации 3. Неформальное общение
Тема 2.3. Деловая беседа по телефону. Деловая переписка	1. Природа установок работника 2. Влияние удовлетворения трудом на работу сотрудников 3. Изучение уровня удовлетворения от труда 1. Области легитимного влияния организации 2. Право на частную жизнь 3. Дискриминация
РАЗДЕЛ 3. КУЛЬТУРА ДЕЛОВЫХ КОММУНИКАЦИЙ	

Тема 3.1. Основы коммуникативной компетентности специалиста	1. Система мотивации: потребности, мотивы, интересы, ценности 2. Системы материального стимулирования – надбавки, бонусы, сдельная система оплаты труда, системы Скэнлона и Раккера 3. Концепция проектирования рабочего места: обогащение и расширение труда
	1. Содержательные теории мотивации (Маслоу, Альдерфера, Мак Клееланда, Герцберга) 2. Процессуальные теории мотивации (Мак Грегора, теория ожидания Врума, модель Портера – Лоулера) 3. Современные теории мотивации (справедливости, атрибуции, целеполагания, подкрепления мотива)
Тема 3.2. Слушание в деловой коммуникации. Критика и комплименты в деловой коммуникации	1. Конфликты в организациях 2. Ассертивное поведение 3. Теория харизматического и преобразующего лидерства. Заменители лидерства. Стили лидерства.
	1. Проблемы власти и политики организации 2. Определение лидерства. Теория черт характера лидера. 3. Определение лидерства в теории обмена. Ситуационная теория лидерства Фреда Фидлера.
Тема 3.3. Национальные особенности делового общения	1. Понятие социальной системы 2. Социальная культура 3. Роль индивида в организации
	1. Статус 2. Организационная культура 3. Персональное развитие

2.2 Рекомендации по оцениванию результатов тестовых заданий обучающихся

В завершении изучения каждого раздела дисциплины (модуля) может проводиться тестирование (контроль знаний по разделу, рубежный контроль).

Критерии оценивания. Уровень выполнения текущих тестовых заданий оценивается в баллах. Максимальное количество баллов по тестовым заданиям определяется преподавателям и представлено в таблице 2.1.

Оценка соответствует следующей шкале:

Оценка (государственная)	Баллы	% правильных ответов
Отлично	10	75-100
Хорошо	6	51-75
Удовлетворительно	3	25-50
Неудовлетворительно	0*	менее 25

* - 0 в журнал не ставится

ТИПОВЫЕ ТЕСТОВЫЕ ЗАДАНИЯ ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ

РАЗДЕЛ 1. ПОНЯТИЕ И ОСНОВНЫЕ ЭЛЕМЕНТЫ ДЕЛОВОЙ КОММУНИКАЦИИ

Выберите один верный ответ на вопрос

1. Присущее живым существам взаимодействие с окружающей средой, опосредованное их внешней (двигательной) и внутренней (психической) активностью общение.

- А) поведение;
- Б) деятельность;
- В) отдых.

2. Теоретические и практические знания о том, как люди — отдельные личности и целые группы — действуют внутри организаций —

- А) психология;
- Б) организационное поведение
- В) менеджмент
- Г) спорт

3. Цель изучения организационного поведения —

- А) овладение навыками управление поведением людей в процессе профессиональной деятельности и их совершенствование
- Б) овладение навыками манипулирования людьми
- В) обеспечение конкурентоспособности организации
- Г) это не способствует укреплению дружеских чувств между членами группы.

4. Подход к анализу организационного поведения, предполагающий анализ личностного роста и развития индивидов, достижение ими все более высоких уровней компетенции, творческой активности.

- А) ориентация на человеческие ресурсы;
- Б) ситуационный подход;
- В) ориентация на результаты;
- Г) системный подход.

5. Подход к пониманию организационного поведения, утверждающий, что различные организационные ситуации предполагают специфические образцы поведения, анализ которых нельзя проводить с универсальных позиций.

- А) ориентация на человеческие ресурсы;
- Б) ситуационный подход;
- В) ориентация на результаты;
- Г) системный подход.

6. Подход к анализу организационного поведения, предполагающий ориентацию менеджмента на производительность организации.

- А) ориентация на человеческие ресурсы;
- Б) ситуационный подход;
- В) ориентация на результаты;
- Г) системный подход.

7. Подход к анализу организационного поведения, предполагающий, что менеджеры обладают целостным взглядом на субъект управления, поэтому все части организационного взаимодействия должны быть увязаны в комплекс.

- А) ориентация на человеческие ресурсы;
- Б) ситуационный подход;
- В) ориентация на результаты;
- Г) системный подход.

8. Модель организационного поведения, основывающаяся на механизмах власти.

- А) авторитарная;
- Б) модель опеки;
- В) поддерживающая модель;

- Г) коллегиальная модель.
9. Модель оргповедения, предполагающая, что сотрудникам постоянно внушаются мысли об экономических поощрениях и льготах и в результате такого рода психологической обработки они чувствуют себя вполне довольными жизнью.
- А) авторитарная;
 - Б) модель опеки;
 - В) поддерживающая модель;
 - Г) коллегиальная модель.
10. Модель оргповедения, опирающаяся на руководство и лидерство, когда менеджеры создают климат, помогающий индивидуальному росту сотрудников и использованию их способностей в интересах организации.
- А) авторитарная;
 - Б) модель опеки;
 - В) поддерживающая модель;
 - Г) коллегиальная модель.
11. Модель оргповедения, реализация которой предполагает формирование у сотрудников чувства партнерства, ощущения своей необходимости и полезности, когда они как бы «принимают» руководителей в свой круг, с уважением относятся к выполняемым ими ролям.
- А) авторитарная;
 - Б) модель опеки;
 - В) поддерживающая модель;
 - Г) коллегиальная модель.
12. Разновидность социальных систем, объединение людей, совместно реализующих некоторую программу (цель) и действующих на основе определенных принципов и правил.
- А) группа;
 - Б) организация;
 - В) институт;
 - Г) коллектив.

РАЗДЕЛ 2. ФОРМЫ ДЕЛОВОЙ КОММУНИКАЦИИ

Выберите один верный ответ на вопрос

1. Совокупность последовательных спонтанных или целенаправленных действий членов группы, направленных на достижение определенного результата деятельности, стержнем которых является процесс решения групповой задачи в ходе совместной деятельности.
- А) групповые эффекты;
 - Б) групповые процессы;
 - В) групповые состояния.
 - Г) полевое состояние
2. Относительно статический момент динамики группы, характеризующийся устойчивостью, закрепленностью и повторяемостью действий и психических состояний членов группы, а также социально-психологических особенностей их взаимоотношений и взаимодействий.
- А) групповые эффекты;
 - Б) групповые процессы;
 - В) групповые состояния.
 - Г) стрессовое
3. Механизмы функционирования группы, посредством которых осуществляются групповые процессы и достигаются групповые состояния, являются средствами интеграции индивидуальных действий в совместной групповой деятельности и общении.

- А) групповые эффекты;
- Б) групповые процессы;
- В) групповые состояния.
- Г) боевое

4. Передача информации от одного человека к другому, один из способов доведения до других идей, фактов, мыслей, чувств и ценностей.

- А) кодирование;
- Б) трансляция;
- В) коммуникация.
- Г) информационные барьеры.

5. Противоречие, возникающее между людьми, коллективами в процессе их совместной деятельности из-за непонимания или противоположности интересов, отсутствие согласия между двумя или более сторонами.

- А) столкновение;
- Б) конфликт;
- В) напряженность;
- Г) союз интересов.

6. Система факторов, вызывающих активность организма и определяющих направленность поведения человека.

- А) потребности;
- Б) мотивация;
- В) стимулы;
- Г) идеи.

7. Процесс побуждения к деятельности и общению для достижения личных целей и целей организации.

- А) стимулировании;
- Б) манипулирование;
- В) мотивирование
- Г) потребности

8. Совокупность приемов и методов, применяемых лидером с целью оказания воздействия на зависящих от него или находящихся в его подчинении людей.

- А) стиль поведения;
- Б) стиль лидерства;
- В) стиль управления.
- Г) коммуникация

9. Какой стиль руководства и лидерства эффективен в ситуации, когда сотрудники «не хотят и не умеют работать» или когда в организации наблюдается критическая ситуация?

- А) демократический;
- Б) либеральный;
- В) авторитарный.
- Г) никакой

10. Какой стиль руководства и лидерства эффективен для ситуации, когда сотрудники инициативны, самостоятельны и самоуправляемы?

- А) демократический;
- Б) либеральный;
- В) авторитарный.
- Г) стрессовый

11. Какой стиль руководства и лидерства характеризуется «максимум демократии» и «минимум контроля»?

- А) демократический;
- Б) либеральный;
- В) авторитарный

- Г) креативный
12. Интегральная характеристика организации, которую составляют нормы поведения в организации и способы оценки результатов деятельности.
- А) организационные традиции
 - Б) организационная культура;
 - В) групповые нормы.
 - Г) религиозные

РАЗДЕЛ 3. КУЛЬТУРА ДЕЛОВЫХ КОММУНИКАЦИЙ

Выберите один верный ответ на вопрос

1. Силы внешней среды это -
- А) наблюдение за ситуацией на глобальном уровне, за конкурентами, потребителями и другими факторами
 - Б) использование анализа противоборствующих сил и тактик по преодолению сопротивления
 - В) проведение исследований, творчество, поддержка борцов за идею, инновационных команд, автономных поисковых групп и инкубаторов идей
 - Г) осмысление планов, целей, проблем и нужд компании
2. Группы можно классифицировать по целям их создания. Так, группа, формируемая для оперативного достижения целей, носит название целевой или проектной, а группа, созданная для долговременного выполнения определенной функции, называется:
- А) социально-экономической группой;
 - Б) группой по интересам;
 - В) функциональной группой;
 - Г) производственной группой;
3. В каждой организации всегда имеются следующие группы:
- А) целевые;
 - Б) формальные;
 - В) неформальные;
 - Г) управленческие;
4. Ясность целей и согласие с ними членов группы предопределяют успешное их достижение. Для того чтобы достичь целей, руководитель должен:
- А) единолично ставить цели перед группой в целом и каждым ее членом в отдельности;
 - Б) делегировать полномочия по определению целей одному-двум своим подчиненным;
 - В) не принимать во внимание никаких советов и предложений со стороны членов группы;
 - Г) привлекать к процессу постановки целей всех членов группы;
5. Люди образуют группы в силу следующих причин:
- А) возможности удовлетворять потребности в общении;
 - Б) пространственной близости;
 - В) общности установок и ценностей;
 - Г) привлекательности целей группы;
6. Условиями функционирования группы определяются следующие ее характеристики:
- А) система вознаграждений;
 - Б) структура группы;
 - В) задачи, решаемые группой;
 - Г) групповые нормы;
7. Нормы предписывают, как и что необходимо делать группе в целом и каждому из ее членов в отдельности. Они могут быть писаными и неписаными. Групповые нормы определяют:
- А) задачи, решаемые группой;

- Б) структуру группы;
 - В) статус членов группы;
 - Г) поведение членов группы;
8. Оптимальный размер группы составляет:
- А) 3–4 человека;
 - Б) б) 5–7 человек;
 - В) в) 15–20 человек;
 - Г) не более 3 человек;
9. Если задачи, стоящие перед группой, достаточно просты и не связаны между собой, то:
- А) сплоченность членов группы невысока;
 - Б) требуется, чтобы члены группы сотрудничали друг с другом;
 - В) в) каждый член группы будет стремиться к соперничеству;
 - Г) можно легко оценить индивидуальные результаты труда каждого члена группы;
10. Типами формальных групп являются:
- А) рабочие группы;
 - Б) самоуправляемые команды;
 - В) команды менеджеров;
 - Г) дружеские группы
11. Из приведенных ниже утверждений правильным является:
- А) все группы создаются для выполнения определенной функции;
 - Б) во всех формальных группах все решения принимает руководитель, являющийся формальным лидером;
 - В) некоторые группы создаются преимущественно для решения определенных проблем;
 - Г) все группы характеризуются высоким уровнем сплоченности;
12. Системное качество человека, которое возникает в процессе выполнения деятельности, взаимодействия с другими людьми и с самим собой.
- А) индивид;
 - Б) личность;
 - В) человек;
 - Г) субъект.
13. Ограниченная размерами общность людей, выделяющаяся или выделяемая из социального целого по определенным признакам: характеру деятельности, социальной или классовой принадлежности, структуре, композиции и др.
- А) группа;
 - Б) институт;
 - В) организации;
 - Г) человек
14. Немногочисленная общность людей, находящихся между собой в непосредственном личном контакте и взаимодействии.
- А) средняя группа;
 - Б) большая группа;
 - В) малая группа.
 - Г) меняющаяся
15. Относительно многочисленная общность людей, находящихся в опосредованном функциональном взаимодействии.
- А) средняя группа;
 - Б) большая группа;
 - В) малая группа.
 - Г) меняющаяся
16. Многочисленная общность людей, находящихся в социально-структурной зависимости друг от друга.

- А) средняя группа;
 - Б) большая группа;
 - В) малая группа.
 - Г) модная
17. Социально-психологические процессы, приводящие группу в определенное состояние посредством различных групповых механизмов и обеспечивающие ее формирование, функционирование и развитие.
- А) групповые эффекты;
 - Б) групповые процессы;
 - В) динамика группы
 - Г) образованная
18. Основные составляющие организационной культуры - это
- А) цели, люди управление;
 - Б) деловой этикет и культура общения менеджера;
 - В) субъекты, объекты, связи управления;
 - Г) философия, ценности, нормы поведения;
20. Какая вторая модель планируемых изменений?
- А) процесс изменений затем реализуется
 - Б) воспринимаемая необходимость запускает процесс инициирования изменений
 - В) менеджеры организации видят эти силы и осознают необходимость изменений
 - Г) существуют внешние и внутренние силы, способствующие изменениям
21. В теории взаимодействия влияние личности на организационное поведение зависит:
- А) от условий и содержания работы;
 - Б) от демографических характеристик человека;
 - В) от стажа и профессиональных компетенций;
 - Г) от материального вознаграждения.
22. Что такое организационное изменение?
- А) это изучение актуальных тенденций развития внутри и вне организации, которые могут быть использованы для осознания необходимости изменений.
 - Б) это осмысление планов, целей, проблем и нужд компании.
 - В) это адаптация (освоение) организацией новых идей или форм поведения
 - Г) это генерация новых идей, которые могут удовлетворить осознаваемые потребности или предложить новые возможности для организации.
23. Сколько последовательных событий включает в себя модель планируемых изменений?
- А) 4
 - Б) 9
 - В) 5
 - Г) 7

2.3 Рекомендации по оцениванию результатов ситуационных заданий

Максимальное количество баллов	Правильность (ошибочность) решения
6	Полные верные ответы. В логичном рассуждении при ответах нет ошибок, задание полностью выполнено. Получены правильные ответы, ясно прописанные во всех строках заданий и таблиц

4	Верные ответы, но имеются небольшие неточности, в целом не влияющие на последовательность событий, такие как небольшие пропуски, не связанные с основным содержанием изложения. Задание оформлено не вполне аккуратно, но это не мешает пониманию вопроса
2	Ответы в целом верные. В работе присутствуют несущественная хронологическая или историческая ошибки, механическая ошибка или описка, несколько искажившие логическую последовательность ответа
1,5	В рассуждении допущены более трех ошибок в логическом рассуждении, последовательности событий и установлении дат. При объяснении исторических событий и явлений указаны не все существенные факты
0,5	Ответы неверные или отсутствуют

ТИПОВЫЕ СИТУАЦИОННЫЕ ЗАДАНИЯ ДЛЯ ПРОВЕРКИ УРОВНЯ СФОРМИРОВАННОСТИ КОМПЕТЕНЦИИ

Ситуация к теме 2.2. Публичное выступление. Подготовка и проведение презентации

Описание ситуации

Идеи и ноу-хау формируют продукт. Структура организации стабилизируется, вводятся правила, определяются процедуры. Органы по выработке и принятию решений становятся ведущими компонентами организации. Для внешней среды компания не представляет особого интереса, упор делается на эффективность инноваций и стабильность. Цели являются еще не четкими, творческий процесс протекает свободно, ресурсы, как правило, отсутствуют. Возрастает роль высшего руководящего звена организации, процесс принятия решений становится более взвешенным, консервативным. Основатели организации выявляют потребности потребителей и социальные нужды. Роли распределены так, что выбытие тех или иных членов организации не вызывает серьезной опасности. Целеустремленность, способность рисковать и преданность делу характеризуют этот этап. Нередко используется директивный метод руководства, требующий быстрого исполнения и тщательного контроля. Формируется жизненный цикл продукции. Происходит захват сегмента рынка и завоевание потребителя. Управленческая система отсутствует. Для тех, кто в это время работает в организации, характерен наивысший энтузиазм, сплоченность идей и взглядов и взаимодействие на творческой основе. Функции внутри организации постепенно специализируются. Начинается процесс накопления ресурсов. Возможности доминируют над угрозами существования.

Контрольные вопросы.

1. Определите, какие стадии жизненного цикла организации описаны

Ситуация к теме 2.3. Деловая беседа по телефону. Деловая переписка

Описание ситуации

Западногерманский производитель садоводческих систем стоит перед проблемой стагнирования рынка посевного материала и удобрений. Половина домашних хозяйств в ФРГ имеет сады (всего 10 млн. садов площадью примерно 230 м² каждый в среднем). Однако ежегодно прибавляется только около 2,3% общей площади газонов. Около 30% собственников газонов имеют с ними проблемы. Одна из причин — низкокачественный посевной материал: не отвечающий принятым размерам рост летом и низкая устойчивость к болезням. Кроме того, он плохо переносит частое скашивание и через несколько лет быстро дегенерирует. Удобрение и поливка против сорняков имеют только поверхностный эффект, так как качество основной поросли зависит от посевного

материала, в связи с чем восстановление газона должно быть капитальным.

Более того, изменяются требования владельцев газона к его особенностям. Вместо репрезентативности и декоративности предпочтение отдается сильному и крепкому, который способен выдержать нагрузку, т.е. спорт, игры и т.д.

Однако красивый и качественный газон можно получить только путем полного посева уже ранее засеянной территории высококачественным посевным материалом. Но при этом газоном вообще нельзя пользоваться три месяца и он достаточно дорог.

Исследования, которые производитель проводит в этой области, показывают, что засев высококачественного посевного материала на месте уже существующего дегенерировавшего газона дает только оптический эффект. Для того чтобы получить действительно качественный газон, необходима специальная обработка почвы, прежде всего с применением соответствующих удобрений.

Система восстановления газона, которую предлагает производитель, состоит в использовании следующих продуктов: посевной материал, удобрения для корней рассады, специальные удобрения для травы и необходимое садоводческое оборудование для повседневной деятельности, т.е. косьбы, внесения удобрений, поливки, уборки и т.д.

Главная часть этой системы — результат исследований и развития производителя.

Выгода потребителя заключается в том, что старый, дегенерировавший газон полностью обновляется в течение короткого времени (около 6 недель). При этом цена составляет 1/7 цены нового газона. Кажущаяся сложность этой системы и анализ сбыта показали, что классическим сбытовым путем эта система на рынке укрепиться не смогла.

Контрольные вопросы.

1. Проанализируйте маркетинговую ситуацию и опишите маркетинговую проблему, перед которой стоит производитель.

2. По результатам анализа разработайте маркетинговую концепцию и шаги по ее претворению в жизнь.

Ситуация к теме 3.2. Слушание в деловой коммуникации. Критика и комплименты в деловой коммуникации

Описание ситуации

В последнее время шеф стал часто делать вам замечания по поводу систематических опозданий в вашей рабочей группе. Действительно, записи в журнале прихода указывали на то, что ваши сотрудники в среднем задерживают начало работы на 10 минут. И хотя эти опоздания вас никогда особенно не волновали, вашего шефа они серьезно огорчают. Он подчеркнул, что опоздания сокращают общее время производства и задерживают пуск сборочной линии. Вы понимаете, что опоздания являются формой избегания – рабочие оттягивают начало очень скучной работы. Группа рабочих, о которой идет речь, очень сплоченная и каждый её член будет следовать желанию других. Один из лидеров группы прикладывает, по-видимому, много усилий, чтобы поддерживать в группе нежелательное поведение. С одной стороны, вы хотите, чтобы рабочие приходили вовремя, но с другой – хотели бы избежать конфронтации по этому поводу, поскольку, честно говоря, не считаете, что дело стоит испорченных со всеми отношений.

Контрольные вопросы.

1. Что могло повлиять на возникновение такой ситуации?

2. Какие меры предприняли бы, для разрешения этой проблемы?

Ситуационное задание по теме 3.3. Национальные особенности делового общения **Описание ситуации**

«Роль организации в вашей жизни»

Раскрыть роль и значение организации в жизни индивида.

Задание.

- определить организации, которые играют важную роль в вашей жизни;
- выявить основные характеристики одной из этих организаций, наиболее вам знакомой, и определить ее вид;
- представить основные функции менеджмента этой организации;
- определить последствия существования данной организации.

Этапы работы.

1. Составить перечень из 5 организаций, с которыми вы имели контакты в последнее время (ваша работа, магазин, кинотеатр, поликлиника и пр.).
2. Описать характеристики одной из перечисленных организаций (работа по подгруппам), заполнив табл.

Для составления характеристик можно воспользоваться основными параметрами организации:

- цели и вид деятельности (какие задачи организация перед собой ставит и чем занимается);
- отношения внутри организации (корпоративная, индивидуалистская, эдхократическая, партисипативная);
- этап жизненного цикла организации на сегодняшний день.
- форма собственности (государственная, частная, муниципальная и пр.).

Ситуация к теме 3.3. Национальные особенности делового общения

Описание ситуации

Вы работаете менеджером в средней по размеру фирме. В руководимом вами трудовом коллективе, как вам стало известно, имеется неформальный лидер. Данный работник имеет более продолжительный, чем у вас, опыт работы в данной сфере деятельности, стаж его работы превышает ваш почти в два раза. Кроме того, он умеет выслушать других сотрудников, многие идут к нему за советом, а не к Вам.

Вы наметили в ближайшее время расширить сферу деятельности фирмы, провести некоторые изменения в структуре управления. Неформальный лидер, как Вам сообщили, против предстоящих перемен.

Контрольные вопросы.

1. Разработайте стратегию взаимодействия менеджера и неформального лидера.
2. Выберите одну из альтернатив поведения менеджера:
Уволить несогласного лидера;
Проигнорировать его мнение;
Привлечь на свою сторону;
Прочее (обосновать).

2.4.Рекомендации по оцениванию результатов деловой (ролевой) игры

Максимальное количество баллов (государственная оценка)	Критерии
6 (отлично)	выставляется обучающемуся (индивидуально или как участнику группы), если содержание его деятельности полностью соответствует теме, концепции, содержанию игры и принятой роли; четко организована работа по сюжету игры, присутствует вариативность в разрешении игровой ситуации, комментарии по ходу игры основываются на понятийном аппарате предметной области и иллюстрируют основные закономерности изучаемой дисциплины и ее прикладной аспект

4 (хорошо)	выставляется обучающемуся (индивидуально или как сотруднику группы), если содержание его деятельности в основном соответствует теме, концепции, содержанию игры и принятой роли; игровой сюжет находит развитие, комментарии по ходу игры включают понятийный аппарат предметной области и отражают в основном понимание прикладного аспекта изучаемой дисциплины
2 (удовлетворительно)	выставляется обучающемуся (индивидуально или как сотруднику группы), если содержание его деятельности в целом соответствует теме, концепции, содержанию игры и принятой роли; игровой сюжет не детализируется, комментарии по ходу игры в небольшой степени опираются на понятийный аппарат предметной области, прикладной аспект изучаемой дисциплины представлен фрагментарно
0,5 (неудовлетворительно)	выставляется обучающемуся (индивидуально или как сотруднику группы), если содержание его деятельности лишь частично соответствует теме, концепции, содержанию игры и принятой роли; игровой сюжет не развивается, комментарии по ходу игры отсутствуют, обучающийся не демонстрирует понимания прикладного аспекта изучаемой дисциплины

ТИПОВАЯ ДЕЛОВАЯ (РОЛЕВАЯ) ИГРА ДЛЯ ПРОВЕРКИ УРОВНЯ СФОРМИРОВАННОСТИ КОМПЕТЕНЦИИ

Деловая игра к теме 2.1 Деловые переговоры. Деловые совещания «ПРОБЛЕМЫ БУХГАЛТЕРА»

Концепция игры.

Сара Росс после 12 лет работы в бухгалтерии «Шарп Петролеум Компани» («Sharp Petroleum Company»), получив повышение, была назначена начальником сектора бухгалтерского учета розничных продаж.

Сара не до конца еще ознакомилась с деятельностью подразделения, как от покупателя поступила жалоба в офис. Сара знала, как пользоваться техническим оборудованием бухгалтерии, но не имела практического опыта в этой области. Поэтому она иногда не могла ответить на текущие вопросы, возникающие у девушек, работающих на бухгалтерской технике. В результате девушки привыкли обращаться с подобными вопросами к начальнику сектора производственного бухгалтерского учета, и Сара не сумела этого предотвратить.

Постепенно подчиненные Сары перестали уважать её и с любой проблемой обращались напрямую к начальнику сектора производственного бухучета. Сара попыталась вернуть утраченный авторитет, более тщательно проверяя их работу, но психологический климат в группе и эффективность ее работы от этого пришли в еще больший упадок. Блэк, заведующий управлением, и его начальник, главный контролер, узнав о недовольстве служащих и большой текучести в управлении, сочли работу Сары неудовлетворительной. Некоторые служащие при опросе заявили, что они понимают в работе больше, чем Сара.

В результате было принято решение слить сектор производственного бухучета и сектор учета розничных продаж, руководителем объединенного сектора назначить начальника сектора производственного бухучета, к которому подчиненные Сары обращались за помощью, а Сару назначить на руководящую должность и канцелярии с тем же окладом, что и на прежнем месте.

Роли (ролевые группы): Бухгалтер, начальник, сотрудники

Ожидаемый результат - подобрать правильное решение сложившегося конфликта

Методика проведения – разбиться на приверженцев бухгалтера и друзей начальника и предложить правильное решение

2.4.Рекомендации по оцениванию вопросов для коллоквиума, собеседования по дисциплине (модулю) «Деловые коммуникации в профессиональной сфере».

Максимальное количество баллов (государственная оценка)	Критерии
6 (отлично)	Выставляется обучающемуся, если он определяет рассматриваемые понятия раздела или темы учебной дисциплины четко и полно, приводя соответствующие примеры.
4 (хорошо)	Выставляется обучающемуся, если он допускает отдельные погрешности в ответе, но в целом демонстрирует знание и владение содержанием раздела (темы) учебной дисциплины
2 (удовлетворительно)	Выставляется обучающемуся, если он обнаруживает пробелы в знаниях материала раздела или темы учебной дисциплины
0,5 (неудовлетворительно)	Выставляется обучающемуся, если он обнаруживает существенные пробелы в знаниях основных положений раздела или темы учебной дисциплины, неумение с помощью преподавателя получить правильное решение конкретной практической задачи

**ТИПОВЫЕ ВОПРОСЫ ДЛЯ КОЛЛОКВИУМА, СОБЕСЕДОВАНИЯ
ДЛЯ ПРОВЕРКИ УРОВНЯ СФОРМИРОВАННОСТИ КОМПЕТЕНЦИИ**

Раздел 1. Каковы предпосылки возникновения организационного поведения как области знаний и учебной дисциплины? Как это связано с изменениями, происходящими в институциональной среде и в самих организациях?

Раздел 1. Понятие и основные элементы деловой коммуникации

1. В чем состоит связь организационного поведения и других дисциплин – социологии, психологии, менеджмента, экономической теории, педагогики?

3.В чем состоит вклад Хотторнских исследований в развитие дисциплины организационного поведения? Каковы основные результаты и выводы Хотторнского исследования?

4.В чем, на Ваш взгляд, заключается сложность определения предмета организационного поведения?

Раздел 2. Формы деловой коммуникации

1. Что включается в понятие «поведение личности» и каковы его особенности?

2. Как менеджеру разрешить проблему несоответствия между поведением работника в нынешней ситуации и желательным поведением в будущем?

3. Какими свойствами обладает процесс восприятия?

4. Какие внешние и внутренние факторы можно использовать, чтобы усилить эффект восприятия?

5. Каковы формы организации восприятия и принципы группировки?

6. Какие этапы можно выделить в процессе восприятия?
7. Прокомментируйте высказывание: «Личность фактически сама создает тот социальный мир, в котором живет».

Раздел 3. Культура деловых коммуникаций

1. Процесс возникновения и развития конфликта и его природа.
2. Оптимальный уровень конфликта в организации.
3. Условия и причины возникновения конфликтных ситуаций.
4. Модель индивидуальных типов реакции на конфликт.
5. Методы разрешения конфликтов
6. Какие существуют общепринятые понятия организации, и как они связаны между собой?
7. Опишите основные черты организации. Как вы понимаете, в чем отличие формальных организаций от неформальных?
8. Чем отличаются научающиеся организации от традиционных? Какое воздействие оказывают эти различия на способы управления людьми?
9. В чем заключаются особенности современного этапа (новой парадигмы) развития бизнеса? Какие последствия это имеет в области управления персоналом?

2.5. Рекомендации по оцениванию дискуссионных тем для круглого стола (дискуссии, диспуты, дебаты).

Максимальное количество баллов (государственная оценка)	Критерии
6 (отлично)	<ul style="list-style-type: none"> - полное раскрытие темы; - указание точных названий обсуждаемых явлений, знание современного состояния проблемы; - правильная формулировка понятий и категорий; - самостоятельность ответа, умение вводить и использовать классификации и квалификации, анализировать и делать собственные выводы по рассматриваемой теме; - использование материалов современной отечественной и зарубежной литературы и иных материалов и др.
4(хорошо)	<ul style="list-style-type: none"> - недостаточно полное раскрытие темы; - несущественные ошибки в определении понятий, категорий и т.п., кардинально не меняющих суть изложения; - репродуктивность ответа: отсутствие самостоятельного анализа и оценочных суждений; - недостаточное использование материалов современной отечественной и зарубежной литературы и иных материалов и др.
2 (удовлетворительно)	<ul style="list-style-type: none"> - отражение лишь общего направления темы; - наличие достаточного количества несущественных или одной - двух существенных ошибок в определении понятий и категорий и т.п.; - неспособность осветить современное состояние проблемы
0,5 (неудовлетворительно)	<ul style="list-style-type: none"> - содержание темы не раскрыто; - большое количество существенных ошибок; - отсутствие умений и навыков, обозначенных выше в качестве критериев выставления положительных оценок др.

ТЕМЫ ДИСКУССИЙ ДЛЯ ПРОВЕРКИ УРОВНЯ СФОРМИРОВАННОСТИ КОМПЕТЕНЦИИ

Темы для дискуссии по теме 1.1. Процесс коммуникации

1. Понятие организационного поведения. Его сущность и содержание.
2. Характеристика организации как системы
3. Роль организации в жизни современного общества.
4. Определение понятия организации.

Темы для дискуссии по теме 1.2. Виды коммуникаций в организации. Вербальные и невербальные коммуникации

1. Развитие концепций управления и организационного поведения.
2. Производственная психология и школа человеческих отношений.
3. Школа поведенческих наук.
4. Современные проблемы менеджмента.

Темы для дискуссии по теме 2.1. Деловые переговоры. Деловые совещания

1. Организационное поведение в компаниях
2. Методы управления конфликтами в организации
3. Власть и влияние: баланс власти, основные виды власти и их воздействие на организационное поведение.

Темы для дискуссии по теме 2.2. Публичное выступление. Подготовка и проведение презентации

1. Манипулирование и договорные отношения как формы управления поведением людей: достоинства и недостатки.
2. Системные свойства организации.
3. Жизненный цикл организации.

Темы для дискуссии по теме 2.3. Деловая беседа по телефону. Деловая переписка

1. Социальная организация. Хозяйственная организация.
2. Проблемы воспитания командных игроков. Команды и управление качеством.
3. Определение сущности и содержания карьеры.

Темы для дискуссии по теме 3.1. Основы коммуникативной компетентности специалиста

1. Этапы жизненного цикла работника в организации
2. Управление карьерой работника
3. Сущность процесса социализации

Темы для дискуссии по теме 3.2. Слушание в деловой коммуникации. Критика и комплименты в деловой коммуникации

1. Условия успешного вхождения в организацию
2. Социализация личности в организации
3. Проблемы организационной социализации

Темы для дискуссии по теме 3.3. Национальные особенности делового общения

1. Модель ценностной ориентации А.Кluckhohn и Ф.Стодтбека
2. Модель изучения культурных ценностей Г.Хофстеде
3. Влияние международной среды на организационное поведение

2.6.Рекомендации по оцениванию эссе (рефератов, докладов, сообщений).

Максимальное количество баллов (государственная оценка)	Критерии
6 (отлично)	Выставляется обучающемуся если он выразил своё мнение по сформулированной проблеме, аргументировал его, точно определив проблему содержание и составляющие. Приведены данные отечественной и зарубежной литературы, статистические сведения, информация нормативно правового характера. Обучающийся знает и владеет навыком самостоятельной исследовательской работы по теме исследования; методами и приемами анализа теоретических и/или практических аспектов изучаемой области. Фактических ошибок, связанных с пониманием проблемы, нет; графически работа оформлена правильно.
3(хорошо)	Выставляется обучающемуся если работа характеризуется смысловой цельностью, связностью и последовательностью изложения; допущено не более 1 ошибки при объяснении смысла или содержания проблемы. Для аргументации приводятся данные отечественных и зарубежных авторов. Продемонстрированы исследовательские умения и навыки. Фактических ошибок, связанных с пониманием проблемы, нет. Допущены отдельные ошибки в оформлении работы.
1(удовлетворительно)	Выставляется обучающемуся если в работе студент проводит достаточно самостоятельный анализ основных этапов и смысловых составляющих проблемы; понимает базовые основы и теоретическое обоснование выбранной темы.
	Привлечены основные источники по рассматриваемой теме. Допущено не более 2 ошибок в содержании проблемы, оформлении работы.
0,5(неудовлетворительно)	Выставляется обучающемуся если работа представляет собой пересказанный или полностью заимствованный исходный текст без каких бы то ни было комментариев, анализа. Не раскрыта структура и теоретическая составляющая темы. Допущено три или более трех ошибок в содержании раскрываемой проблемы, в оформлении работы.

ТЕМЫ ЭССЕ (РЕФЕРАТОВ, ДОКЛАДОВ, СООБЩЕНИЙ) ДЛЯ ПРОВЕРКИ УРОВНЯ СФОРМИРОВАННОСТИ КОМПЕТЕНЦИИ

Раздел 1. Понятие и основные элементы деловой коммуникации

Тема 1.1. Процесс коммуникации

Темы докладов

1. История организационного поведения как науки и роль данной дисциплины в развитии современного менеджмента
2. Потенциал человека и возможности его раскрытия через управление поведением сотрудника в организации

3. Содержательные теории мотивации: их особенности и возможности применения для управления организационным поведением

Тема 1.2. Виды коммуникаций в организации. Вербальные и невербальные коммуникации

Темы докладов

1. Теория ролей и поведение человека в организации: проблемы и возможности управления.
2. Психологический контракт: особенности его заключения и влияния на поведение сотрудника.
3. Стимулирование: роль поощрения и наказания в формировании поведения человека в организации.

Тема 1.3. Барьеры коммуникации

Темы докладов

1. Малая группа: факторы, определяющие поведение человека в группе.
2. Этапы развития малой группы (групповая динамика) и действия менеджера по управлению развитием группы.
3. Формирование команды: особенности распределения ролей и групповой динамики. Управление формированием команды.

Темы докладов

1. Потенциал рабочей группы, его особенности и возможности раскрытия через методы управления организационным поведением.
2. Стили и методы руководства и их влияние на организационное поведение сотрудников.
3. Современный руководитель: особенности, требования, перспективы, поведение, проблемы и возможности.

Раздел 2. Формы деловой коммуникации

Тема 2.1. Деловые переговоры. Деловые совещания

Темы докладов

1. Развитие личности и развитие организации: сходство, различие, возможности управления.
2. Международное влияние на организационное поведение: специфика работы в совместных предприятиях и межнациональных корпорациях.
3. Организационная культура и ее влияние на организационное поведение.

Темы докладов

1. Методы формирования и управления организационной культурой.
2. Нововведения в организации и их влияние на поведение сотрудников.
3. Сопротивление и его преодоление.

Тема 2.2. Публичное выступление. Подготовка и проведение презентации

Темы докладов

1. Конфликты в организации: причины и возможности управления.
2. Методы управления конфликтами в организации.
3. Власть и влияние: баланс власти, основные виды власти и их воздействие на организационное поведение.

Темы докладов

1. Манипулирование и договорные отношения как формы управления поведением людей: достоинства и недостатки.
2. Коммуникация в организации: виды коммуникаций, их роль для реализации организационного потенциала и влияние на организационное поведение.

3.Трудовое участие как методы управления организационным поведением.

Тема 2.3. Деловая беседа по телефону. Деловая переписка

Темы докладов

1. Организационное поведение. Основные подходы. Базовые концепции в понимании организационного поведения.
2. Модели организационного поведения. Влияние модели на функционирование системы организационного поведения.
3. Особенности организационной культуры с точки зрения организационного поведения.

Темы докладов

- 1.Взаимосвязь основных характеристик культуры организации и моделей организационного поведения.
- 2.Стимулирование: его основные формы и механизмы влияния на поведение.
- 3.Рольное поведение как форма организационного поведения. Связь ролевого поведения с культурой организации.

Раздел 3. Культура деловых коммуникаций

Тема 3.1. Основы коммуникативной компетентности специалиста

Темы докладов

- 1.Влияние мотивации трудовой деятельности на формирование поведения в организации.
- 2.Основные подходы к мотивации организационного поведения.
- 3.Содержательные теории мотивации и их применение.

Темы докладов

- 1.Процессуальные теории мотивации и их применение.
- 2.Стимулирование: его основные формы и механизмы влияния на поведение.
- 3.Мотивация и стимулирование: сходство и различия.

Тема 3.2. Слушание в деловой коммуникации. Критика и комплименты в деловой коммуникации

Темы докладов

- 1.Взаимодействие личности и группы.
- 2.Конструктивное и деструктивное развитие отношений.
- 3.Руководство и лидерство.

Темы докладов

- 1.Сходство и различие.
- 2.Влияние на организационное поведение сотрудников.
- 3.Особенности форм власти и влияния взаимосвязь с моделями организационного поведения.
- 4.Организационный климат. Его компоненты.

Тема 3.3. Национальные особенности делового общения

Темы докладов

- 1.Особенности организационного поведения в условиях культурного многообразия.
- 2.Эволюция взглядов на эффективность организаций.
- 3.Организации как сложные системы, свойства организаций как сложных систем.
- 4.Организационное поведение как фактор эффективности организаций.
- 5.Поведение личности в организации: управляемые, неуправляемые и частично управляемые факторы, детерминирующие поведение личности в организации.
- 6.Управление поведением и деятельностью личности в организации.

Темы докладов

- 1.Развитие персонала и эффективность организаций.
- 2.Группы в организациях.

3. Конфликты в организациях и возможные подходы к их разрешению.
4. Власть, лидерство и проблемы развития организаций.
5. Поведение руководителя.
6. Организационная культура как фактор эффективности организаций.
7. Изменения в организациях.

2.7.Рекомендации по оцениванию иных форм текущего контроля (расчетных задач по дисциплине).

Максимальное количество баллов (государственная оценка)	Критерии
6 (отлично)	Выставляется обучающемуся, если ответ показывает глубокое и систематическое знание всего программного материала и структуры конкретного вопроса, а также основного содержания и новаций лекционного курса по сравнению с учебной литературой. Обучающийся демонстрирует отчетливое и свободное владение концептуально-понятийным аппаратом, научным языком и терминологией соответствующей научной области. Знание основной литературы и знакомство с дополнительно рекомендованной литературой. Логически корректное и убедительное изложение ответа.
4 (хорошо)	Выставляется обучающемуся, если его ответ демонстрирует знание узловых проблем программы и основного содержания лекционного курса; умение пользоваться концептуально понятийным аппаратом в процессе анализа основных проблем в рамках данной темы; знание важнейших работ из списка рекомендованной литературы. В целом логически корректное, но не всегда точное и аргументированное изложение ответа
3 (удовлетворительно)	Выставляется обучающемуся, если его ответ демонстрирует фрагментарные, поверхностные знания важнейших разделов программы и содержания лекционного курса; затруднения с использованием научно-понятийного аппарата и терминологии учебной дисциплины; неполное знакомство с рекомендованной литературой; частичные затруднения с выполнением предусмотренных программой заданий; стремление логически определенно и последовательно изложить ответ
1 (неудовлетворительно)	Выставляется обучающемуся, если его ответ демонстрирует незнание, либо отрывочное представление о данной проблеме в рамках учебно-программного материала; неумение использовать понятийный аппарат; отсутствие логической связи в ответе

ТИПОВЫЕ ЗАДАЧИ ДЛЯ ПРОВЕРКИ УРОВНЯ СФОРМИРОВАННОСТИ КОМПЕТЕНЦИИ

Тема 3.1. Основы коммуникативной компетентности специалиста
Задачи на уровень напряженности в коллективе

Задача 1

Решите задачу.

Для характеристики эмоциональной напряжённости в коллективе можно использовать известную формулу психолога П. В. Симонова из его потребностно-информационной теории эмоций (в адаптированном виде):

$\mathcal{E} = \Pi (H - C)$, где Π – потребность в информации; H – необходимая информация; C – имеющаяся информация

Создайте коллектив и рассчитайте уровень напряженности применяя числовые значения.

Сделать выводы.

2.8. Рекомендации по оцениванию реферата

Максимальное количество баллов*	Критерии
16	Выставляется обучающемуся, если ответ показывает глубокое и систематическое знание всего программного материала и структуры конкретного вопроса, а также основного содержания и новаций лекционного курса по сравнению с учебной литературой. Обучающийся демонстрирует отчетливое и свободное владение концептуально-понятийным аппаратом, научным языком и терминологией соответствующей научной области. Знание основной литературы и знакомство с дополнительно рекомендованной литературой. Логически корректное и убедительное изложение ответа
12	Выставляется обучающемуся, если его ответ демонстрирует знание узловых проблем программы и основного содержания лекционного курса; умение пользоваться концептуально-понятийным аппаратом в процессе анализа основных проблем в рамках данной темы; знание важнейших работ из списка рекомендованной литературы. В целом логически корректное, но не всегда точное и аргументированное изложение ответа
8	Выставляется обучающемуся, если его ответ демонстрирует фрагментарные, поверхностные знания важнейших разделов программы и содержания лекционного курса; затруднения с использованием научно-понятийного аппарата и терминологии дисциплины; неполное знакомство с рекомендованной литературой; частичные затруднения с выполнением предусмотренных программой заданий; стремление логически определенно и последовательно изложить ответ
2	Выставляется обучающемуся, если его ответ демонстрирует незнание, либо отрывочное представление о данной проблеме в рамках учебно-программного материала; неумение использовать понятийный аппарат; отсутствие логической связи в ответе

ТЕМЫ ЭССЕ (РЕФЕРАТОВ, ДОКЛАДОВ, СООБЩЕНИЙ) ДЛЯ ПРОВЕРКИ УРОВНЯ СФОРМИРОВАННОСТИ КОМПЕТЕНЦИИ

1. Специфика делового общения.

2. Коммуникативные барьеры в общении.
3. Перцептивный аспект деловой коммуникации.
4. Интерактивный аспект деловой коммуникации.
5. Речевые технологии делового общения.
6. Невербальные средства общения и их использование в управленческой практике.
7. Методы делового общения.
9. Виды делового общения на государственной гражданской службе и их характеристика.
9. Общие требования к деловой беседе и ее структура.
10. Методика подготовки и проведения деловых бесед.
11. Деловое совещание как один из видов делового общения.
12. Виды деловых совещаний на государственной гражданской службе и их характеристика.
13. Основные этапы подготовки к деловым переговорам.
14. Структура переговоров и основные требования к менеджеру в ходе их проведения.
15. Правила делового общения по телефону.
16. Профессиональные качества ведущего совещание и стили его руководства.
17. Общее и особенное в структуре брифинга и пресс-конференции.
18. Классификация деловой корреспонденции и общие требования к деловым письмам.
19. Содержание понятия «деловой протокол», его составляющие.
20. Организация подготовки переговоров принимающей стороной.
21. Правила ведения телефонных переговоров и их записи.
22. Стратегия и тактика проведения переговоров.
23. Стратегия составления самопрезентации.
24. Требования к культуре деловой речи.
25. Нравственная основа делового этикета.
26. Управленческая этика, корпоративная этика, корпоративные кодексы.
27. Основные требования к записи бесед (переговоров).
28. Порядок проведения деловых визитов и бесед.
30. Различие между позициями и интересами на переговорах. Метод совместного рассмотрения проблемы.
31. Классификация приемов. Виды деловых приемов.
32. Психологические аспекты делового общения.
33. Этические нормы при вручении подарков.
34. Организационное и протокольное обеспечение переговоров.
35. Порядок рассылки приглашений и ответа на них.
36. Подготовка и планирование переговоров.
37. Сферы и порядок использования в деловом общении визитных карточек.
38. Некоторые тактические приемы ведения переговоров. Методы подготовки: деловая игра, составление балансных листов и "мозговой штурм".
39. Основы деловой этики на современной государственной гражданской службе.
40. Особенности российской деловой культуры – в прошлом и настоящем.
41. Национальные стили ведения переговоров. Кросс-культурный анализ обычаев делового общения.
42. Роль этики в деловом взаимодействии в рекламном бизнесе.
43. Исторические предпосылки становления этики делового общения.
44. «Золотое правило этики» и характер делового общения.
45. Общие этические принципы и нормы делового общения.
46. Роль этикета и культуры поведения на государственной гражданской службе.
47. Служебный этикет как унифицированная форма общения.
48. Визитная карточка – краткий информатор о деловом партнере.
49. Правила речевого общения на государственной гражданской службе.

50. Культура и техника речи в презентации делового партнера.

51. Манера общения и имидж делового человека

2.9.Рекомендации по оцениванию индивидуальных заданий (тезисы)

Максимальное количество баллов (государственная оценка)	Критерии
20 (отлично)	Выставляется обучающемуся если он выразил своё мнение по сформулированной проблеме, аргументировал его, точно определив проблему содержание и составляющие. Приведены данные отечественной и зарубежной литературы, статистические сведения, информация нормативно правового характера. Обучающийся знает и владеет навыком самостоятельной исследовательской работы по теме исследования; методами и приемами анализа теоретических и/или практических аспектов изучаемой области. Фактических ошибок, связанных с пониманием проблемы, нет; графически работа оформлена правильно.
15 (хорошо)	Выставляется обучающемуся если работа характеризуется смысловой цельностью, связностью и последовательностью изложения; допущено не более 1 ошибки при объяснении смысла или содержания проблемы. Для аргументации приводятся данные отечественных и зарубежных авторов. Продемонстрированы исследовательские умения и навыки. Фактических ошибок, связанных с пониманием проблемы, нет. Допущены отдельные ошибки в оформлении работы.
10 (удовлетворительно)	Выставляется обучающемуся если в работе студент проводит достаточно самостоятельный анализ основных этапов и смысловых составляющих проблемы; понимает базовые основы и теоретическое обоснование выбранной темы. Привлечены основные источники по рассматриваемой теме. Допущено не более 2 ошибок в содержании проблемы, оформлении работы.
5 (неудовлетворительно)	Выставляется обучающемуся если работа представляет собой пересказанный или полностью заимствованный исходный текст без каких бы то ни было комментариев, анализа. Не раскрыта структура и теоретическая составляющая темы. Допущено три или более трех ошибок в содержании раскрываемой проблемы, в оформлении работы.

ТЕМЫ ИНДИВИДУАЛЬНОГО ЗАДАНИЯ ДЛЯ ПРОВЕРКИ УРОВНЯ СФОРМИРОВАННОСТИ КОМПЕТЕНЦИИ

Раздел 1. Понятие и основные элементы деловой коммуникации

1. Концепция «заменителей» и «нейтрализаторов» лидерства.
2. Харизматическое лидерство: требования к лидеру и условия возникновения.
3. Теория трансформационного лидерства Б. Басса и его последователей.
4. Крушение лидеров: почему лидеры терпят неудачи?

1. Особенности управления человеческими ресурсами в транснациональных корпорациях.
2. Демографические изменения в рабочей силе: новые способы управления в условиях разнообразия.
3. «Обезжиривание» организаций: даунсайзинг и аутсорсинг.
4. Дистанционное присутствие на работе.
5. Этические ценности в принятии решений и поведении менеджера.

Раздел 2. Формы деловой коммуникации

1. Управление организационной культурой как «мягкий» метод управления организацией.
2. Организационная культура как метафора.
3. Структура организационной культуры по Э. Шейну: достоинства и ограничения.
4. Типология организационной культуры К. Камерона и Р. Куина: результаты исследований.
5. Факторы становления и способы поддержки организационной культуры.

Раздел 3. Культура деловых коммуникаций

1. Теория взаимодействия личности и ситуации как основа для понимания организационного поведения.
2. «Большая пятерка черт личности»: возможности применения в организационном поведении.
3. Практика применения типологий личности в изучении организационного поведения.
4. Роль эмоционального интеллекта в деятельности специалиста и менеджера.
5. Творческий интеллект (креативность) в системе интеллектуальных способностей специалиста и менеджера.

ВОПРОСЫ К ЭКЗАМЕНУ ПО РАЗДЕЛАМ (ТЕМАМ) ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

№ п/п	Содержание оценочного средства (вопрос к экзамену, практические задания, ситуационные задачи и т.д.)	Индекс оцениваемой компетенции или ее элементов
Вопрос к экзамену		
Раздел 1. Понятие и основные элементы деловой коммуникации		
Тема 1.1. Процесс коммуникации		
1	Теории поведения человека в организации	УК-4.1 3-1
2	Системный подход к организационному поведению	УК-4.1 3-2
3	Ситуационный подход к организационному поведению	УК-4.1 У-1
4	Нормативный подход к организационному поведению	УК-4.1 3-1
5	Функциональный подход к организационному поведению	УК-4.1 3-3
Раздел 1. Понятие и основные элементы деловой коммуникации		
Тема 1.2. Виды коммуникаций в организации. Вербальные и невербальные коммуникации		
6	Личность и организация	УК-4.1 3-1
7	Понятие личности	УК-4.1 У-2
8	Группа	УК-4.1 У-1
9	Организация.	УК-4.1 В-1
10	Виды организаций.	УК-4.1 3-1
Раздел 1. Понятие и основные элементы деловой коммуникации		
Тема 1.3. Барьеры коммуникации		

11	Личность в корпоративной организации.	УК-4.1У-1
12	Личность в индивидуалистической организации.	УК-4.1У-2
13	Коммуникативное поведение в организации	УК-4.1 3-1
14	Понятие коммуникаций.	
15	Виды коммуникаций.	УК-4.1 У-1
Раздел 2. Формы деловой коммуникации		
Тема 2.1. Деловые переговоры. Деловые совещания		
16	Эффект.	УК-4.1 3-1
17	Эффективность.	УК-4.1 3-1
18	Формирование группового поведения в организации	УК-4.1В-1
19	Понятие группового поведения.	
20	Эффект.	
Раздел 2. Формы деловой коммуникации		
Тема 2.2. Публичное выступление. Подготовка и проведение презентации		
21	Приемы конструирования организации.	УК-4.13-1
22	Управление поведением организации	УК-4.13-1
23	Понятие поведения организации.	УК-4.13-2
24	Формы поведения организации.	УК-4.13-1
Раздел 2. Формы деловой коммуникации		
Тема 2.3. Деловая беседа по телефону. Деловая переписка		
25	Формирование коммуникаций.	УК-4.1 У-1
26	Поведение в коммуникативном общении.	УК-4.1 У-2
27	Мотивация и результативность организации	УК-4.1 В-1
28	Понятие мотивации.	УК-4.1 3-1
29	Пирамида А. Маслоу.	УК-4.1 3-3
Раздел 3. Культура деловых коммуникаций		
Тема 3.1. Основы коммуникативной компетентности специалиста		
30	Лидерство в организации	УК-4.1 3-1
31	Менеджмент и лидерство.	УК-4.1 3-3
32	Общие этические принципы и нормы делового общения.	УК-4.1 У-3
33	Роль этикета и культуры поведения на государственной гражданской службе.	УК-4.1 3-1
Раздел 3. Культура деловых коммуникаций		
Тема 3.2. Слушание в деловой коммуникации. Критика и комплименты в деловой коммуникации		
34	Визитная карточка – краткий информатор о деловом партнере.	УК-4.1 У-1
35	Правила речевого общения на государственной гражданской службе.	УК-4.1 У-2
36	Культура и техника речи в презентации делового партнера.	УК-4.1 В-1
Раздел 3. Культура деловых коммуникаций		
Тема 3.3. Национальные особенности делового общения		
37	Основы деловой этики на современной государственной гражданской службе.	УК-4.1 У-1
38	Особенности российской деловой культуры – в прошлом и настоящем.	УК-4.1 У-2
39	Национальные стили ведения переговоров. Кросс-культурный анализ обычаев	УК-4.1 В-1

32	Атрибутивное лидерство	УК-4.1 3-1
33	Модель атрибутивного лидерства.	УК-4.1 3-2
34	Харизматическое лидерство	ПК-8.2 3-1
35	Поведение лидера	УК-4.1 3-1
Тема 3.3. Персональное развитие в организации		
36	Технология достижения харизматического лидерства.	УК-4.1 У-1
37	Концепция преобразующего лидерства	УК-4.1 У-2
38	Понятие харизмы.	УК-4.1 В-1
39	Изменения в организации	УК-4.1 3-1
40	Понятие организационных изменений.	УК-4.1 3-3
41	Революция	УК-4.1 У-1
40	Организация изменений.	УК-4.1 3-1
41	Проектирование работы	УК-4.1 3-1
42	Анализ работы.	УК-4.1 3-2
43	Модели проектирования работы	УК-4.1 3-1
44	Коммуникативное поведение в организации	УК-4.1 3-1
Тема 3.4. Управление поведением и нововведениями в организации		
45	Понятие коммуникаций	УК-4.1 3-1
46	Виды коммуникаций	УК-4.1 3-2
47	Формирование коммуникаций	УК-4.1 У-1
48	Проектирование работы	УК-4.1 У-2
49	Анализ работы	УК-4.1 В-1
50	Модели проектирования работы	УК-4.1 3-1

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ДОНЕЦКАЯ АКАДЕМИЯ УПРАВЛЕНИЯ И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ»**

Направление подготовки 38.04.03 Управление персоналом

Профиль «Управление персоналом»

Кафедра управления персоналом и экономика труда

Дисциплина (модуль) «Деловые коммуникации в профессиональной сфере»

Курс 1 Семестр 2 Форма обучения заочная

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ №1

Теоретические вопросы.

1. Манипулирование и договорные отношения как формы управления поведением людей: достоинства и недостатки.

2. Коммуникация в организации: виды коммуникаций, их роль для реализации организационного потенциала и влияние на организационное поведение.

Ситуационное задание.

В последнее время шеф стал часто делать вам замечания по поводу систематических опозданий в вашей рабочей группе. Действительно, записи в журнале прихода указывали на то, что ваши сотрудники в среднем задерживают начало работы на 10 минут. И хотя эти опоздания вас никогда особенно не волновали, вашего шефа они серьезно огорчают. Он подчеркнул, что опоздания сокращают общее время производства и задерживают пуск сборочной линии. Вы понимаете, что опоздания являются формой избегания – рабочие оттягивают начало очень скучной работы. Группа рабочих, о

которой идет речь, очень сплоченная и каждый её член будет следовать желанию других. Один из лидеров группы прикладывает, по-видимому, много усилий, чтобы поддерживать в группе нежелательное поведение. С одной стороны, вы хотите, чтобы рабочие приходили вовремя, но с другой – хотели бы избежать конфронтации по этому поводу, поскольку, честно говоря, не считаете, что дело стоит испорченных со всеми отношений.

Контрольные вопросы.

1. Что могло повлиять на возникновение такой ситуации?

2. Какие меры предприняли бы, для разрешения этой проблемы?

Экзаменатор: _____ А.В. Петенко

Утверждено на заседании кафедры « » 20 г. (протокол № от « » 20 г.)

Зав. кафедрой: _____ А.М. Стадник