

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Костина Лариса Николаевна
Должность: заместитель директора
Дата подписания: 13.01.2026 15:04:52
Уникальный программный ключ:
848621b05e7a2c59da67cc47a060a910fb948b62

Приложение 4

к образовательной программе

ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ

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

ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Б1.В.15. Деловые коммуникации в малом предпринимательстве

(индекс, наименование дисциплины в соответствии с учебным планом)

38.03.02 Менеджмент

(код, наименование направления подготовки/специальности)

Управление малым бизнесом

(наименование образовательной программы)

Бакалавр

(квалификация)

Очная форма обучения

(форма обучения)

Год набора - 2024

Донецк

Автор-составитель ФОС:

*Лоскутова В.В., канд. гос. упр., доцент, доцент, кафедра менеджмента
непроизводственной сферы*

РАЗДЕЛ 1.
ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
по дисциплине (модулю) «Деловые коммуникации в малом
предпринимательстве»

1.1. Основные сведения о дисциплине (модуле)

Таблица 1.1

Характеристика дисциплины (модуля)
(сведения соответствуют разделу РПД)

Образовательная программа	Бакалавриата
Направление подготовки	38.03.02 Менеджмент
Профиль	«Управление малым бизнесом»
Количество разделов дисциплины	4
Часть образовательной программы	Формируемая участниками образовательных отношений (Б1.В.15).
Формы текущего контроля	Устный опрос, тестовые задания, доклады, рефераты
<i>Показатели</i>	Очная форма обучения
Количество зачетных единиц (кредитов)	4
Семестр	1
Общая трудоемкость (академ. часов)	144
Аудиторная работа:	34
Лекционные занятия	16
Семинарские занятия	16
Консультации	2
Самостоятельная работа	83
Контроль	27
<i>Форма промежуточной аттестации</i>	Экзамен

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

Таблица 1.2

Перечень компетенций и их элементов

Компетенция	Индикатор компетенции и его формулировка	Элементы индикатора компетенции	Индекс элемента
ПКс- 2: Способен оказывать методическую помощь и поддерживать процесс управления рисками для ответственных сотрудников организации	ПКс-2.1: Способен выстраивать систему коммуникаций в малом предпринимательстве с соблюдением правил, норм и основных принципов делового общения	Знать: 1. роль невербальных коммуникаций в деловом общении; 2. принципы и закономерности проведения деловых переговоров, встреч, совещаний, телефонного делового общения; 3. основные принципы и подходы к принятию управленческих решений.	ПКс-2.1 3-1
			ПКс-2.1 3-2
			ПКс-2.1 3-3
		Уметь: 1. использовать навыки бесконфликтного общения; 2. определять тип проблем и планировать направления работы с проблемой; 3. грамотно вести прием посетителей и телефонные переговоры;	ПКс-2.1 У-1
			ПКс-2.1 У-2
			ПКс-2.1 У-3
		Владеть: 1. современными технологиями управления повышением этического уровня делового общения; - современными навыками информационного обеспечения процессов деловых коммуникаций; 2. способностью к экономическому образу мышления; 3. способностью осуществлять деловое общение: публичные выступления, переговоры, проведение совещаний, деловую переписку, электронные коммуникации;	ПКс-2.1 В-1
			ПКс-2.1 В-2
			ПКс-2.1 В-3

Таблица 1.3

Этапы формирования компетенций в процессе освоения основной образовательной программы

№ п/п	Контролируемые разделы (темы) дисциплины	Номер семестра	Код индикатора компетенции	Наименование оценочного средства
РАЗДЕЛ 1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ КОММУНИКАЦИОННОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ В МАЛОМ ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬСТВЕ				
1.	Тема 1.1. Теоретические аспекты коммуникации.	1	ПКс-2.1	Устный/ письменный опрос, доклад, кейс-задача
2.	Тема 1.2. Формы устной деловой коммуникации в малом предпринимательстве	1	ПКс-2.1	Устный/ письменный опрос, доклад, кейс-задача
РАЗДЕЛ 2. ВЕРБАЛЬНЫЕ И НЕВЕРБАЛЬНЫЕ КОММУНИКАЦИЙ В МАЛОМ ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬСТВЕ				
4.	Тема 2.1. Вербальные коммуникации – понятие, особенности, формы	1	ПКс-2.1	Устный/ письменный опрос, доклад, кейс-задача
5.	Тема 2.2. Невербальные коммуникации	1	ПКс-2.1	Контроль знаний по разделу 2 (тестирование)
РАЗДЕЛ 3. КОММУНИКАТИВНЫЕ БАРЬЕРЫ И ДЕСТРУКТИВНОЕ ОБЩЕНИЕ В МАЛОМ ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬСТВЕ				
6.	Тема 3.1. Коммуникативные барьеры и пути их преодоления в малом предпринимательстве	1	ПКс-2.1	Устный/ письменный опрос, доклад, кейс-задача
7.	Тема 3.2. Деструктивное общение и методы управления конфликтами в малом предпринимательстве	1	ПКс-2.1	Контроль знаний по разделу 3 (тестирование)
РАЗДЕЛ 4. ДЕЛОВОЙ ЭТИКЕТ И ОБЩЕСТВО				
8.	Тема 4.1. Деловой этикет. Презентация	1	ПКс-2.1	Устный/ письменный опрос, доклад, кейс-задача
9.	Тема 4.2. Общество,	1	ПКс-2.1	Контроль

№ п/п	Контролируемые разделы (темы) дисциплины	Номер семестра	Код индикатора компетенции	Наименование оценочного средства
	личность и СМИ: коммуникационное взаимодействие			знаний по разделу 4 (тестирование)

РАЗДЕЛ 2.
ТЕКУЩИЙ КОНТРОЛЬ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)
«УПРАВЛЕНИЕ КОНКУРЕНТОСПОСОБНОСТИ В МАЛОМ
ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬСТВЕ»

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.

Таблица 2.1

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

Наименование раздела/темы	Вид задания						
	СЗ		Всего за тему	КЗР	Д (СР)	Р (ИЗ)	НС
	УО	Кейс					
Р.1 Т.1.1	3	3	6	4	2	12	10
Р.1 Т.1.2	3	3	6				
Р.2 Т.2.1	3	3	6	4	2		
Р.2 Т.2.2	3	3	6				
Р.3 Т.3.1	3	3	6	4	2		
Р.3 Т.3.2	3	3	6				
Р.4 Т.4.1	3	3	6	4	2		
Р.4 Т.4.2	3	3	6				
Итого 100б.	27	27	54	16	8	12	10

УО – устный опрос, Д – доклад (сообщение); СЗ – семинарское занятие, СР – самостоятельная работа, КЗР – контроль знаний по Разделу; Р – реферат, ИЗ – индивидуальное задание НС – научная составляющая.

2.1. Оценивание 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» (3 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» (2) – 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» (1) – 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

Контролируемые темы (разделы дисциплины)	Вопросы для подготовки к устному опросу по темам дисциплины
РАЗДЕЛ 1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ КОММУНИКАЦИОННОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ В МАЛОМ ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬСТВЕ	
Тема 1.1. Теоретические аспекты коммуникации.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Понятие, сущность и формы коммуникации. 2. Понятие информации, виды и источники 3. Модели коммуникаций (модель Аристотеля; Лассуела; Ю. Воронцова; модель ИСКП). 4. Формы деловых коммуникаций 5. Понятия «общение» и «коммуникация», их соотношение. 6. Виды деловых коммуникаций 7. Специфика и основные задачи деловой коммуникации. 8. Характеристики делового общения: предметно-целевое содержание коммуникации, соблюдение формально-ролевых принципов взаимодействия, взаимозависимость участников деловой коммуникации, коммуникативный контроль, формальные ограничения. 9. Деловые переговоры.
Тема 1.2. Особенности межличностных коммуникаций	<ol style="list-style-type: none"> 1. Структура общения. 2. Типы межличностных коммуникаций (познавательная, убеждающая, экспрессивная, суггестивная, ритуальная коммуникации). 3. Принципы формирования первого впечатления 4. Коммуникативная сторона общения 5. Перцептивный аспект общения. 6. Механизмы восприятия. 7. Факторы, влияющие на формирование первого впечатления. 8. Ошибки перцепции 9. Коммуникативный аспект общения 10. Стили коммуникаций 11. Интерактивный аспект общения
РАЗДЕЛ 2. ВЕРБАЛЬНЫЕ И НЕВЕРБАЛЬНЫЕ КОММУНИКАЦИЙ В МАЛОМ	

ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬСТВЕ	
Тема 2.1. Невербальная коммуникация	<ol style="list-style-type: none"> 1. Почему эффективность общения связывают с коммуникативной стороной? 2. Что такое вербальное общение? 3. Каковы функции языка в общении? 4. Каковы основные признаки официально-делового стиля речи? 5. Что, на ваш взгляд, означает умение слушать? Что дает людям умение слушать? 6. Каковы трудности эффективного слушания? Каковы внешние помехи слушания? 7. Как преодолеть крайности мужского и женского стилей слушания? 8. В чем особенности направленного, критического слушания? 9. Какова специфика эмпатического слушания? 10. В чем особенность нерефлексивного слушания? 11. Как часто в разговоре с друзьями вы используете приемы рефлексивного слушания? Раскройте содержание каждого приема. 12. Зачем нужна положительная установка по отношению к неприятному собеседнику?
Тема 2.2. Невербальная коммуникация	<ol style="list-style-type: none"> 1. Можно ли воздействовать без слов? 2. Как может наш «безмолвный язык» регулировать наши отношения с окружающими? 3. Что значит культура контакта? 4. Естественность и маскировка: «быть или казаться»? 5. Надо ли стараться быть «понятным»? 6. Должен ли человек контролировать свое невербальное поведение в общении? 7. Управлять своим невербальным поведением – не значит ли это отказ от естественности?
Раздел 3. КОММУНИКАТИВНЫЕ БАРЬЕРЫ И ДЕСТРУКТИВНОЕ ОБЩЕНИЕ В МАЛОМ ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬСТВЕ	
Тема 3.1. Коммуникативные барьеры и пути их преодоления в малом предпринимательстве	<ol style="list-style-type: none"> 1. Понятие коммуникативные барьеры. 2. Классификация коммуникативных барьеров 3. Виды барьеров (вербальные, невербальные, личностные) 4. Культурные, организационные, социальные, физические барьеры. 5. Пути совершенствования искусства общения 6. Методы совершенствования коммуникаций в организациях
Тема 3.2. Деструктивное общение и методы управления конфликтами в малом предпринимательстве	<ol style="list-style-type: none"> 1. Корыстные формы общения 2. Агрессивные формы общения 3. Конфликтные формы общения 4. Функции конфликтов 5. Классификация конфликтов в организации 6. Основными причинами конфликта
РАЗДЕЛ 4. ДЕЛОВОЙ ЭТИКЕТ И ОБЩЕСТВО	
4.1. Деловой этикет. Презентация	<ol style="list-style-type: none"> 1. Деловой этикет 2. Понятие «презентация». 3. Каковы цели презентации? 4. Что необходимо сделать на этапе подготовки к презентации? 5. Какие требования предъявляются к ведущему презентацию? 6. В какое время лучше всего проводить презентацию? 7. Какие виды презентаций вы знаете? 8. Как сделать презентацию неординарным событием? 9. Какие вы знаете коммуникативные походы к клиентам во время презентации

Тема 4.2. Общество, личность и СМИ: коммуникационное взаимодействие	<ol style="list-style-type: none"> 1. Понятие «массовая коммуникация». 2. Классы последствий воздействия СМИ. 3. Теория культивирования 4. Теории социализации 5. Когнитивная (конструктивистская) теория 6. Понятия «эмоции» и «эмпатия» 7. Социально-психологические потребности и функции СМИ 8. Какие социально-психологические потребности людей удовлетворяются с помощью СМИ? 9. В чем суть родительской метафоры массовой коммуникации? 10. Как аудитория может влиять на СМИ?
---	--

2.2 Оценивание самостоятельной работы обучающихся

Одной из форм самостоятельной работы является подготовка обучающимися докладов, сообщений или презентаций (по каждому из двух разделов, предусмотренных рабочей программой учебной дисциплины), согласно перечню предложенных тем.

Оценивание индивидуальной работы обучающихся
(докладов, сообщений, презентаций)

Максимальное количество баллов	Критерии
3	Доклад содержит полную информацию по представляемой теме, основанную на обязательных литературных источниках и современных публикациях; выступление сопровождается качественным демонстрационным материалом (слайд-презентация, раздаточный материал); выступающий свободно владеет содержанием, ясно и грамотно излагает материал; свободно и корректно отвечает на вопросы и замечания аудитории; точно укладывается в рамки регламента (7 минут).
2	Представленная тема раскрыта, однако доклад содержит неполную информацию по представляемой теме; выступление сопровождается демонстрационным материалом (слайд-презентация, раздаточный материал); выступающий ясно и грамотно излагает материал; аргументировано отвечает на вопросы и замечания аудитории, однако выступающим допущены незначительные ошибки в изложении материала и ответах на вопросы.
1	Обучающийся демонстрирует поверхностные знания по выбранной теме, имеет затруднения с использованием научно-понятийного аппарата и терминологии курса; отсутствует сопроводительный демонстрационный материал.
0	Доклад не подготовлен либо имеет существенные пробелы по представленной тематике, основан на недостоверной информации, выступающим допущены принципиальные ошибки при изложении материала.

ПЕРЕЧЕНЬ ТЕМ ДОКЛАДОВ, СООБЩЕНИЙ, ПРЕЗЕНТАЦИЙ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

РАЗДЕЛ 1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ КОММУНИКАЦИОННОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

Тема 1.1. Теоретические аспекты коммуникации. Формы устной деловой коммуникации

1. Понятие коммуникации в различных науках: социологии, лингвистике, психологии.
2. Общение как сложный процесс, составляющие этого процесса.
3. Понятие коммуникативной компетентности.
4. Структура коммуникационного процесса.
5. Деловая беседа как основная форма деловых коммуникаций.
6. Техники установления контакта в деловом общении.
7. Слухи, как неформальный вид коммуникации.
8. Шумовая модель К.Шеннона – У.Уивера.
9. Модель коммуникации У.Шрамма.

Тема 1.2. Особенности межличностных коммуникаций

1. Сравнительный анализ понятий «общение», «коммуникация» и «межличностные отношения».
2. Эффекты, феномены и механизмы межличностного восприятия в деловых коммуникациях.

РАЗДЕЛ 2. ВЕРБАЛЬНЫЕ И НЕВЕРБАЛЬНЫЕ КОММУНИКАЦИЙ В МАЛОМ ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬСТВЕ

Тема 2.1. Вербальная коммуникация

1. Основные единицы речевого общения. Организация речевого взаимодействия. Эффективность речевой коммуникации.
2. Слушание как необходимое условие эффективной коммуникации.
3. Доказательность и убедительность речи. Основные виды аргументов.
4. Нравственные установки участников речевой коммуникации.
5. Интонация как отличительный признак устной речи. Пауза и ее типы.

Тема 2.2. Невербальная коммуникация

1. Невербальные средства общения.
2. Роль жестов, мимики, позы в общении.
3. Классификация жестов.
4. Характеристика личности оратора.
5. Знания, навыки и умения оратора

РАЗДЕЛ 3. КОММУНИКАТИВНЫЕ БАРЬЕРЫ И ДЕСТРУКТИВНОЕ ОБЩЕНИЕ В МАЛОМ ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬСТВЕ

Тема 3.1. Деструктивное общение и методы управления конфликтами

1. Конфликтные ситуации в деловом общении.
2. Стратегии поведения в конфликтной ситуации.
3. Критика как способ управления конфликтом.
4. Корпоративная этика.

Тема 3.2. Общество, личность и СМИ: коммуникационное взаимодействие

1. Массовые коммуникации как способ управления массами
2. Взаимодействие органов власти и СМИ

РАЗДЕЛ 4. ДЕЛОВОЙ ЭТИКЕТ И ОБЩЕСТВО

Тема 4.1. Деловой этикет. Презентация

1. Основные понятия этики и этикета делового общения
2. Национальные особенности делового этикета
3. Атрибуты делового общения

Тема 4.2. Коммуникативные барьеры и пути их преодоления

1. Барьеры, препятствующие успешному профессиональному общению.
2. Коммуникативные барьеры: семантический барьер, логический барьер,

фонетический барьер.

3. Барьер модальностей (приоритетных каналов восприятия), барьер характера, невежливость.

4 Причины возникновения барьеров в деловой коммуникации.

5. Классификации коммуникативных барьеров.

6. Коммуникативные барьеры, пути их преодоления. «Непонимание» как коммуникативный барьер.

7. Способы организации эффективной деловой коммуникации

2.3 Оценивание результатов тестовых заданий обучающихся

В завершении изучения каждой темы учебной дисциплины проводится В завершении изучения каждого раздела учебной дисциплины проводится тестирование (КЗР).

Критерии оценивания. Уровень выполнения тестовых заданий оценивается в баллах. Баллы выставляются следующим

образом: правильное выполнение задания, где надо выбрать один верный ответ, – 1 балл.

Оценивание результатов тестирования обучающихся по разделам дисциплины

<i>Баллы</i>	<i>% правильных ответов</i>	<i>Оценка (государственная)</i>
7-9	75-100	Отлично
4-6	51-75	Хорошо
1-3	25-50	Удовлетворительно
0	менее 25	Неудовлетворительно

ТИПОВЫЕ ТЕСТОВЫЕ ЗАДАНИЯ ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ ЗНАНИЙ ПО РАЗДЕЛАМ ДИСЦИПЛИНЫ

РАЗДЕЛ 1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ КОММУНИКАЦИОННОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

ВЫБЕРИТЕ ОДИН ВЕРНЫЙ ОТВЕТ

1. Общение не рассматривается, как:

- а) специфическая форма взаимодействия;
- б) деятельность, способ познания и влияния;
- в) способ передачи культурного и общественного опыта;
- г) средство структуризации информации.

2. Качество личности, ее способность проникать с помощью чувств в душевные переживания других людей – это:

- а) идентификация;
- б) рефлексия;
- в) эмпатия;
- г) обратная афферентация.

3. К вербальным средствам общения относятся:

- а) устная речь;
- б) письменная речь
- в) устная и письменная речь;
- г) интонации голоса.

4. Какие из перечисленных средств общения относятся к невербальным?

- а) жесты;
- б) позы;
- в) мимика;
- г) все перечисленные;

5. Какое средство невербального общения слушающего поощряет говорящего

к продолжению разговора?

- а) увеличение дистанции слушающим собеседником;
- б) очень широкая улыбка;
- в) постоянное сокращение дистанции во время разговора;
- г) заинтересованный взгляд с нечастыми кивками головой;

6. Деловые беседы в области управленческой деятельности представляют собой целенаправленную коммуникацию...

- а) с заранее планируемым эффектом и результатом;
- б) происходящую случайно;
- в) с непланируемым заранее эффектом и результатом;
- г) носящую информативный характер.

7. Обсуждение с целью заключения соглашения по какому-либо вопросу как в рамках сотрудничества, так и в условиях конфликта – это:

- а) интервью,
- б) деловая беседа,
- в) деловые переговоры;
- г) дебаты.

8. Главной целью переговоров является:

- а) принятие совместных решений;
- б) определение истины;
- в) социальное позиционирование;
- г) разрешение противоречий.

9. Жестикация в деловом разговоре:

- а) усиливает информационное воздействие;
- б) ослабляет информационное воздействие;
- в) не влияет на восприятие информации;
- г) обладает информационным значением.

10. Структура деловой беседы характеризуется следующей последовательностью:

- а) информация — аргументирование — оппонирование — принятие решения;
- б) информация — оппонирование — аргументирование — принятие решения;
- в) оппонирование — аргументирование — принятие решения — информация;
- г) аргументирование — оппонирование — информация — принятие решения.

РАЗДЕЛ 2. ВЕРБАЛЬНЫЕ И НЕВЕРБАЛЬНЫЕ КОММУНИКАЦИИ В МАЛОМ ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬСТВЕ

ВЫБЕРИТЕ ОДИН ВЕРНЫЙ ОТВЕТ

1. К вербальным средствам общения относятся

- а) устная речь
- б) письменная речь
- в) устная и письменная речь
- г) интонации голоса

2. Какие из перечисленных ниже средств общения относятся к невербальным?

- а) жесты
- б) позы
- в) мимика
- г) все перечисленные
- 5) выражение лица

3. Чье восприятие образа другого человека более объективно?

- а) человека с положительной самооценкой, адаптированного к внешней среде
- б) эмоциональной женщины
- в) человека авторитарного типа
- г) конформной (склонной к приспособленчеству) личности
- 5) человека с низкой самооценкой

4. По утверждению австралийского специалиста А. Пиза, наибольший объем информации от другого человека передается нам с помощью

- а) слов
- б) мимики, жестов, позы
- в) тона голоса и его интонаций
- г) всего выше перечисленного в равной степени

**РАЗДЕЛ 3. КОММУНИКАТИВНЫЕ БАРЬЕРЫ И ДЕСТРУКТИВНОЕ
ОБЩЕНИЕ В МАЛОМ ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬСТВЕ**
ВЫБЕРИТЕ ОДИН ВЕРНЫЙ ОТВЕТ

1. Для результативного проведения деловых встреч, бесед, переговоров

- а) необходимо контролировать свои движения и мимику
- б) стараться интерпретировать реакции партнера
- в) понимать язык невербальных компонентов общения
- г) пользоваться всеми выше перечисленными пунктами

2. Равноправие участников, свободный обмен мнениями и взглядами подразумевает беседа

- а) за «Т»-образным столом
- б) за круглым столом
- в) за журнальным столиком
- г) этот психологический аспект не учитывается

3. Какой из перечисленных факторов может отрицательно повлиять на атмосферу общения при первой встрече?

- а) очки с затемненными стеклами
- б) располагающий взгляд
- в) доброжелательная улыбка
- г) строгий деловой костюм

4. Жесты какого типа имеют наибольшую национальную и культурную специфику и значительно разнятся в зависимости от страны?

- а) жесты-иллюстраторы
- б) жесты-регуляторы
- в) жесты-адаптеры
- г) жесты-символы

5. В каких случаях исполняются жесты-иллюстраторы?

- а) для пояснения сказанного словами
- б) для усиления тех или иных моментов сообщения
- в) для подчеркивания ключевых моментов беседы
- г) во всех выше перечисленных случаях

6. Какой из перечисленных жестов не относится к жестам-регуляторам?

- а) приветствие рукопожатие
- б) частые кивки головой – для ускорения беседы
- в) медленные кивки головой – выражают заинтересованность в беседе
- г) приподнятый вверх указательный палец – желание прервать беседу на данном месте или возразить

- 5) американский символ «ОК», означающий «все хорошо»

РАЗДЕЛ 4. ДЕЛОВОЙ ЭТИКЕТ И ОБЩЕСТВО
ВЫБЕРИТЕ ОДИН ВЕРНЫЙ ОТВЕТ

1. В перечисленных ниже вариантах найдите тот, который не предполагает употребление жестов-адаптеров.

- а) в ситуациях стресса
- б) в затруднительных ситуациях
- в) для пояснения сказанного
- г) служат признаком переживаний
- 5) все перечисленные выше случаи

2. Какой вид активного слушания представлен ниже?

- Боюсь, меня не возьмут на соревнование.
- Думаешь, ты недостаточно подготовлен?
- а) выяснение

- б) перефразирование
- в) резюмирование

3. О какой стороне общения идет речь: «он на меня давил, но я не поддался»; «он подстроился под меня»; «борьба между нами привела к поражению такого-то»; «он нанес мне удар»; «мы топтались на одном месте» и т.п.?

- а) перцептивной
- б) коммуникативной
- в) интерактивной

4. Понятия «общительность» и «коммуникативные навыки» достаточно близки друг другу, однако одно из этих понятий более узкое. Найдите характеристики, относящиеся к понятию – коммуникативные навыки.

- а) умение слушать
- б) потребность человека в других людях
- в) склонность человека к дружескому поведению в ситуации общения
- г) владение жестикой
- 5) уместность и богатство мимики, выразительных интонаций и поз

5. «Какая глупость!», «Ну ты и грубиянка!», «Тряпка!». Какой вид обратной связи наиболее точно определяет то, что вы только что прочитали?

- а) безоценочная обратная связь
- б) позитивная оценочная обратная связь
- в) оценочная обратная связь
- г) негативная оценочная обратная связь

6. В акустическую систему невербального поведения относятся две структуры – экстралингвистика и просодика. Что из перечисленного относится к экстралингвистике?

- а) темп
- б) мимика
- в) кашель вздох
- г) пауза
- 5) громкость
- б) смех, плач

7. Комфортное, бесконфликтное общение. Партнеры принимают позиции друг друга. При ответном ходе участвуют те же эго-состояния партнеров, что и при побуждающем... Такие трансакции называют

- а) взаимодополнительными
- б) невзаимодополнительными
- в) угловыми
- г) скрытыми
- 5) пересекающимися

8. «Влияние – это процесс и результат изменения одним субъектом эмоционального состояния, мыслей и поведения другого субъекта». Есть ли в этом суждении ошибка?

- а) да
- б) нет

9. Верно ли мнение, что «ритуальное» общение невозможно между близкими людьми?

- а) да
- б) нет

10. Заполните пропуск.

Эффект _____ заключается в приписывании другим людям собственных качеств, обладателями которых чувствовать себя неприятно. Раздражительные, агрессивные люди часто приписывают эти качества другим, завистливые видят в других проявления зависти.

- а) ореола
- б) первичности и новизны

- в) проекции
- г) стереотипизации

2.4 Критерии оценивания результатов кейс-задачи

Кейс-задачи – техника обучения, использующая описание реальных экономических, социальных и бизнес-ситуаций. Обучающиеся должны исследовать ситуацию, разобраться в сути проблем, предложить возможные решения и выбрать лучшее из них.

Показатели и критерии оценки кейс-задачи

Максимальное количество баллов	Критерии
3	Case решен правильно, дано развернутое пояснение и обоснование сделанного заключения. Обучающийся демонстрирует методологические и теоретические знания, свободно владеет научной терминологией. При разборе предложенной ситуации проявляет творческие способности, знание дополнительной литературы. Демонстрирует хорошие аналитические способности, способен при обосновании своего мнения свободно проводить аналогии между темами изучаемой дисциплины и смежных дисциплин.
2	Case решен правильно, дано пояснение и обоснование сделанного заключения. Обучающийся демонстрирует методологические и теоретические знания, свободно владеет научной терминологией. Демонстрирует хорошие аналитические способности, однако допускает некоторые неточности при оперировании научной терминологией
1	Case решен правильно, пояснение и обоснование сделанного заключения было дано при активной помощи преподавателя. Имеет ограниченные теоретические знания, допускает существенные ошибки при установлении логических взаимосвязей, допускает ошибки при использовании научной терминологии
0	Case не решен или решен неправильно, обсуждение и помощь преподавателя не привели к правильному заключению. Обнаруживает неспособность к построению самостоятельных заключений. Имеет слабые теоретические знания, не использует научную терминологию.

ТИПОВАЯ КЕЙС-ЗАДАЧА ДЛЯ ПРОВЕРКИ УРОВНЯ СФОРМИРОВАННОСТИ КОМПЕТЕНЦИИ

РАЗДЕЛ 1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ КОММУНИКАЦИОННОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

Тема 1.1. Теоретические аспекты коммуникации. Формы устной деловой коммуникации

Кейс-задача 1

Подчиненный вам работник, талантливый специалист творческого типа, в возрасте, обладает статусом и личностными достижениями, пользуется большой популярностью у деловых партнеров, решает любые проблемы и великолепно взаимодействует. Вместе с тем, у вас не сложились отношения с этим работником. Он не воспринимает вас как руководителя, ведет себя достаточно самоуверенно. В его работе вы нашли некоторые недочеты и решили высказать ему критические замечания, однако ваш предыдущий опыт свидетельствует о его негативной реакции на критику: он становится раздражительным и настороженным. Как вести себя?

Тема 1.2. Особенности межличностных коммуникаций

Кейс-задача 1

Проанализируйте представленные ниже отрывки, определите типовую схему перцепции, систематические ошибки социального восприятия.

«Удивительное дело, какая полная бывает иллюзия того, что красота есть добро. Красивая женщина говорит глупости, ты слушаешь и не слышишь глупости, а слышишь умное. Она говорит, делает гадости, а ты видишь что-то милое. Когда же она не говорит ни глупостей, ни гадостей, а красива, то сейчас уверяешься, что она чудо как умна и нравственна» (Л. Н. Толстой «Крейцера соната»).

«Красота производит совершенные чудеса. Все душевные недостатки в красавице вместо того, чтобы произвести отвращение, становятся как-то необыкновенно привлекательны» (Н. В. Гоголь «Невский проспект»).

«На нем был черный фрак, побелевший уже по швам, панталоны летние... под истертым черным галстуком на желтоватой манишке блестел фальшивый алмаз, шершавая шляпа, казалось, видела и ведро и ненастье. Встретясь с этим человеком в лесу, вы приняли бы его за разбойника; в обществе – за политического заговорщика; в передней – за шарлатана, торгующего эликсирами или мышьяком» (А. С. Пушкин «Египетские ночи»).

«Что приличествует Юпитеру, то не приличествует быку» (латинское крылатое выражение).

Кейс-задача 2

Вслед за кратким выговором вы сказали работнику несколько приятных слов. Наблюдая за партнером, вы заметили, что его лицо, поначалу несколько напряженное, быстро повеселело. К тому же он начал как всегда шутить и балагурить, рассказал пару свежих анекдотов и историю, которая сегодня произошла у него в доме. В конце разговора вы поняли, что критика, с которой вы начали разговор, не только не была воспринята, но и как бы забыта. Вероятно, он услышал только приятную часть разговора. Что вы предпримете?

РАЗДЕЛ 2 ВЕРБАЛЬНЫЕ И НЕВЕРБАЛЬНЫЕ КОММУНИКАЦИИ В МАЛОМ ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬСТВЕ

Тема 2.2. Невербальная коммуникация

Кейс-задача 1

Цель упражнения: развитие способностей к эмпатии, пониманию мимики, языка телодвижений.

Участники группы становятся в две шеренги лицом друг к другу. Ведущий предлагает задание: «Первая шеренга будет играть преступников, вторая – их сообщников, которые пришли в тюрьму, для того чтобы устроить побег.

Между вами звуконепроницаемая стеклянная перегородка. За короткое время свидания (5 мин) сообщники с помощью жестов и мимики должны «рассказать» преступникам, как они будут спасать их из тюрьмы (каждый «сообщник» спасает одного «преступника»)). После окончания игры «преступники» рассказывают о том, правильно ли они поняли план побега.

Кейс-задача 2 «Режиссер»

Выполняется в группах по три человека. Первый участник (А) принимает какую-то позу стоя или сидя. Второй участник (Б) встает или садится напротив и полностью «отражает», воспроизводит позу партнера А. Третий участник (В) будет «режиссером»: после того, как Б решит, что он уже в точности воспроизвел позу А, «режиссер» подойдет и своими руками исправит ошибки. Потом роли меняются.

РАЗДЕЛ 3. КОММУНИКАТИВНЫЕ БАРЬЕРЫ И ДЕСТРУКТИВНОЕ ОБЩЕНИЕ В МАЛОМ ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬСТВЕ

Тема 3.1. Коммуникативные барьеры и пути их преодоления

Кейс-задача 1

Эвфемизмы – мягкие эквиваленты достаточно резких слов или выражений, которые предпочтительно завуалировать, например, вместо «он умер» – «он ушел из жизни», «бедный» – «нуждающийся», «старый человек» – «человек преклонного возраста» и т.п. Придумайте не менее 10 слов, неприятных для партнера, и подберите к ним эвфемизмы.

Кейс-задача 2

Назовите вежливые формы обращения с просьбой (прошу Вас, будьте так любезны

и т.п.), затем вежливые формы отказа (к сожалению, не смогу вам помочь; это не в моих силах и т.п.). Вспомните о предпочтительности в определенных ситуациях просьбы в сослагательном наклонении (хотелось бы), ответа по формуле да, но... .

Найдите формулы просьбы и отказа, уместные в общении с коллегой, с вышестоящим лицом, с клиентом фирмы.

Кейс-задача 3

Разбейтесь на пары. Один партнер должен придумать бестактную просьбу, другой – отказать в этой просьбе, но так, чтобы не прослыть занудой и не прервать отношения с человеком.

Кейс-задача 4 «Брачные объявления»

Каждый участник получает карточку с названием какого-то предмета, обладающего характерными свойствами: ему для полноты существования нужен другой предмет, дополняющий его. Каждый участник игры произносит текст «брачного объявления» от имени своего предмета. В первой части объявления нужно представить свой предмет: описать его внешность, самые характерные черты, интересы и увлечения; вторая часть объявления – «заказ» на будущего спутника жизни: его внешность, черты характера, интересы.

Объявление составлено правильно, если удалось найти те главные черты предмета и его «половины», сочетание которых образует прочный союз, наполнит смыслом «жизнь» обоих. Необходимо внимательно слушать, чтобы не пропустить свою пару.

Тема 2.3. Деструктивное общение и методы управления конфликтами

Кейс-задача 1

Вслед за кратким выговором вы сказали работнику несколько приятных слов. Наблюдая за партнером, вы заметили, что его лицо, поначалу несколько напряженное, быстро повеселело. К тому же он начал, как всегда, шутить и балагурить, рассказал пару свежих анекдотов и историю, которая сегодня произошла у него в доме. В конце разговора вы поняли, что критика, с которой вы начали разговор, не только не была воспринята, но и как бы забыта. Вероятно, он услышал только приятную часть разговора. Что вы предпримете?

РАЗДЕЛ 4. ДЕЛОВОЙ ЭТИКЕТ И ОБЩЕСТВО

Тема 4.1. Деловой этикет. Презентация

Кейс-задача 1

Вы проводите презентацию в той комнате (поезде, самолете, парке, др.), где вы сейчас находитесь. Сколько потенциальных помех вы можете предусмотреть?

Кейс-задача 2

Вы критикуете одну свою служащую, она реагирует очень эмоционально. Вам приходится каждый раз свертывать беседу и не доводить разговор до конца. Вот и сейчас, после ваших замечаний – она расплакалась. Как добиться того, чтобы довести до нее свои соображения?

Кейс-задача 3

У вас есть несколько подчиненных, которые совершают немотивированные действия. Вы видите их постоянно вместе, при этом вам кажется, что вы знаете, кто у них неформальный лидер. Вам нужно заставить их хорошо работать, а не устраивать «тусовки» прямо на рабочем месте. Вы не знаете, какой интерес их объединяет. Что вы предпримете для изменения ситуации и улучшения работы?

Тема 4.2. Общество, личность и СМИ: коммуникационное взаимодействие

Кейс-задача 1

В группе выбираются два участника, один из которых играет роль иностранца, а другой – переводчика. Остальным предлагается представить себя журналистами, находящимися на пресс-конференции приехавшего иностранного гостя.

«Иностранец» сам выбирает образ своего героя и представляет его публике (это может быть известный предприниматель, политический деятель, адвокат, менеджер и т.д.). Журналисты задают ему вопросы, на которые он отвечает на «иностранном» языке. Задача участника, исполняющего роль «переводчика», кратко, сжато, но точно передать то, что сказал «иностранец».

Обратите внимание на реакцию слушателей-«журналистов» и «иностранца»:

- а) когда даются остроумные и неординарные интерпретации текстов;
- б) когда точно передается мысль.

Подумайте над словами американского психолога К.Роджерса о том, что слишком точная интерпретация может вызвать отторжение и защиту, а неадекватная интерпретация – лишний раз утвердить человека в ощущении того, что его никто не понимает. Результат тренинга обсудите в этом контексте.

Кейс-задача 2

Один из участников рассказывает о том, что произошло с ним сегодня утром или вчера вечером, или о том, в каком состоянии он находится в данный момент. Кто-то из группы пытается *точно воспроизвести* его рассказ, кто-то вербализует только *основные и наиболее значимые* элементы рассказа, кто-то – *интерпретирует*.

После каждого пересказа у рассказчика спрашивают, правильно ли передана мысль, это ли содержание рассказчик хотел донести до группы. Если рассказчик не вполне удовлетворен, другой член группы выполняет задание, и так до тех пор, пока не будет найден адекватный вариант.

2.5 Оценивание научной составляющей

Критерии оценивания научной составляющей. К общим критериям оценивания научной составляющей (научной статьи, тезисов доклада) относятся следующие: уровень постановки исследовательской проблемы; актуальность и оригинальность темы работы, ее практическая и/или теоретическая значимость; логичность доказательства (рассуждения); корректность в использовании литературных источников; количество проанализированных источников литературы по теме; глубина исследования; соответствие оформления работы общепринятым требованиям для научных трудов.

Оценивание научной составляющей

Максимальное количество баллов		Критерии
Научная статья	Тезисы доклада	
10	5	Выставляется обучающемуся, если работа исследовательская, полностью посвящена решению одной научной проблемы, пусть не глобального плана, но сформулированной самостоятельно. Тема малоизученная, практически не имеющая описания, для раскрытия которой требуется самостоятельно делать многие выводы, сопоставляя точки зрения из соседних областей исследования. Цель реализована последовательно, сделаны необходимые выкладки, нет несущественной информации, перегружающей текст ненужными подробностями. Текст содержит все необходимые ссылки на авторов в тех случаях, когда даётся информация принципиального содержания (определения, описания, обобщения, характеристика, мнение, оценка т.д.), при этом автор умело использует

Максимальное количество баллов		Критерии
Научная статья	Тезисы доклада	
		чужое мнение при аргументации своей точки зрения, обращаясь к авторитетному источнику. Список литературы охватывает все основные источники по данной теме, доступные обучающемуся. Рассмотрение проблемы строится на достаточно глубоком содержательном уровне. Работа имеет чёткую структуру, обусловленную логикой темы, правильно оформленный список литературы, корректно сделанные ссылки и содержание.
8	4	Выставляется обучающемуся, если работа частично поисковая – в работе есть проблемы, которые имеют частный характер (не отражающие тему в целом, а касающиеся только каких-то её аспектов). Тема с достаточным количеством «белых пятен», либо проблема поставлена достаточно оригинально, вследствие чего тема открывается с неожиданной стороны. В работе либо упущены некоторые важные аргументы, либо есть несущественная информация, перегружающая текст ненужными подробностями, но в целом логика есть. Текст содержит наиболее необходимые ссылки на авторов в тех случаях, когда делается информация принципиального содержания (определения, обобщения, описания, характеристика, мнение, оценка и т.д.). Список литературы имеет несколько источников, но упущены некоторые важные аспекты рассматриваемой проблемы. Рассмотрение проблемы строится на содержательном уровне, но глубина рассмотрения относительна. Работа в общем соответствует требованиям, но имеет некоторые недочёты, либо одно из требований не выполняется.
6	3	Выставляется обучающемуся, если работа в целом репродуктивна, но сделаны неплохие самостоятельные обобщения. Тема изученная, но в ней появились «белые пятна» вследствие новых данных, либо тема относительно малоизвестная, но проблема «искусственная», не представляющая истинного интереса для науки. В работе можно отметить некоторую логичность в выстраивании информации, но целостности нет. Противоречий нет, но ссылок либо практически нет, либо они делаются редко, далеко не во всех необходимых случаях. Список литературы представлен 1-2 источниками. Работа строится на основе одного серьёзного источника, остальные – популярная литература, используемая как иллюстрация. Работа имеет некую структуру, но нестрогую, требования к оформлению выдержаны частично.
0		Выставляется обучающемуся, если работа репродуктивного характера – присутствует лишь информация из других источников, нет обобщений, нет содержательных выводов. Тема всем известная, изучена подробно, в литературе освещена полно. При этом автор

Максимальное количество баллов		Критерии
Научная статья	Тезисы доклада	
		не сумел показать, чем обусловлен его выбор кроме субъективного интереса, связанного с решением личных проблем или любопытством. Работа представляет собой бессистемное изложение того, что известно автору по данной теме. В работе практически нет ссылок на авторов тех или иных точек зрения, которые местами могут противоречить друг другу и использоваться не к месту. Нет списка литературы. Работа поверхностна, иллюстративна, источники в основном имеют популярный характер. Оформление носит абсолютно случайный характер, обусловленный собственной логикой автора.

ПЕРЕЧЕНЬ РЕКОМЕНДОВАННЫХ НАПРАВЛЕНИЙ НАУЧНО-ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ (НАУЧНОЙ СОСТАВЛЯЮЩЕЙ) ПО ДИСЦИПЛИНЕ:

1. Представление о коммуникации как о процессе и структуре. Коммуниканты: правила взаимодействия.
2. Коммуникативная компетентность личности: понятие, характеристики.
3. Невербальная коммуникация в деловой сфере: основные элементы.
4. Невербальные проявления как индикаторы психологического состояния коммуникантов
5. Понятие и структура личности. Понятие и сущность коммуникативной личности.
6. Я-концепция личности и ее влияние на деловые качества коммуникантов.
7. Экспресс-диагностика свойств и деловых качеств личности С. Деллиндер.
8. Каналы и средства коммуникации: соотношение понятий.
9. Правила выбора адекватных каналов и средств коммуникации, организации эффективной обратной связи.
10. Разновидности коммуникационных каналов.
11. Коммуникационный канал. Коммуникационные сети.
12. Сущность и значение восприятия. Ощущения. Организация восприятия.
13. Способы преодоления коммуникативных барьеров.
14. Слушание как обратное высказыванию коммуникативное действие. Принципы эффективного слушания.
15. Убеждающая коммуникация в деловой сфере.
16. Коммуникативные стили в деловой коммуникации: обвинительный, директивный, убеждающий и решающий проблему. Коммуникативные стили поведения лидера (авторитарный, демократический, свободный).
17. Деловая коммуникация в сфере бизнеса: специфика, правила поведения.
18. Жанры устной деловой коммуникации.
19. Гендерные тенденции в деловом общении.
20. Манипуляции в деловом общении. Их виды, формы, способы противостояния.
21. Конфликты и конфликтные ситуации в деловой коммуникации.
22. Межкультурные различия в деловой коммуникации, межкультурная дифференциация.
23. Деловая коммуникация в блогах.
24. Особенности генезиса электронного делового дискурса. Специфика деловой коммуникации в сетевых сообществах. Профессиональные сетевые сообщества.
25. Специфика электронных переговоров.
26. Технологии WEB 2.0 в работе и деловом общении.

ВОПРОСЫ К ЭКЗАМЕНУ ПО РАЗДЕЛАМ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

РАЗДЕЛ 1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ КОММУНИКАЦИОННОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

1. Теории и модели коммуникаций
2. Виды коммуникаций и коммуникативных сетей в организации
3. Коммуникации и их значение в процессе деятельности организации.
4. Классификация коммуникаций в организации.
5. Деловая беседа как основная форма деловых коммуникаций.
6. Понятие, специфика и функции деловых коммуникаций
7. Базовые понятия теории коммуникации
8. Стратегические и тактические приемы ведения деловых переговоров.
9. Особенности внутренних коммуникаций в организации.
10. Процесс управления организационными коммуникациями.
11. Основные виды и формы деловых коммуникаций.
12. Условия эффективной деловой коммуникации.
13. Искажение информации в коммуникативных процессах: виды, причины возникновения и способы преодоления.
14. Эффекты, феномены и механизмы межличностного восприятия в деловых коммуникациях.
15. Структура общения.
16. Работа с информацией на этапе подготовки.
17. Культура организации международных коммуникаций
18. Деловые межкультурные коммуникации.
19. Национальные особенности деловых коммуникаций.

РАЗДЕЛ 2. ВЕРБАЛЬНЫЕ И НЕВЕРБАЛЬНЫЕ КОММУНИКАЦИИ В МАЛОМ ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬСТВЕ

1. Вербальные средства деловой коммуникации.
2. Специфика письменных коммуникаций.
3. Деловые Интернет - коммуникации: правила поведения на профессиональных веб-форумах и в блогосферах.
4. Основы полемического мастерства в деловых коммуникациях
5. Основные правила ведения деловых коммуникаций по телефону.
6. Деловая беседа как основная форма деловых коммуникаций.
7. Навыки активного (рефлексивного) слушания, рекомендации по активному слушанию.
8. Виды и функции вопросов в деловой коммуникации, закрытые и открытые вопросы.
9. Классическая схема публичного выступления.
10. Способы привлечения внимания слушателей.
11. Особенности коммуникаций по телефону.
12. Подготовка и ведение телефонных разговоров.
13. Коммуникации в письменной форме: достоинства и недостатки.
14. Роль письменных коммуникаций в деловой сфере.
15. Совещание как форма деловой коммуникации и принятия коллективного решения.
16. Организация и планирование совещания
17. Типы совещаний. Проведение совещаний.
18. Методы разрешения трудных ситуаций во время совещаний.
19. Виды переговоров. Мотивы проведения переговоров. Этапы переговорного процесса.
20. Искажения информации и коммуникативные барьеры, способы их преодоления.
21. Средства установления контакта.
22. Техники распознавания состояния и индивидуально-психологических особенностей партнера.
23. Коммуникативные типы деловых партнеров.
24. Использование невербальных средств в рамках деловых коммуникаций.

25. Техника установления контакта в деловом общении.

26. Коммуникативные типы деловых партнеров.

РАЗДЕЛ 3. КОММУНИКАТИВНЫЕ БАРЬЕРЫ И ДЕСТРУКТИВНОЕ ОБЩЕНИЕ В МАЛОМ ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬСТВЕ

1. Понятия и разновидности коммуникативных барьеров.
2. Классификация коммуникативных барьеров.
3. Барьеры непонимания.
4. Культурные барьеры.
5. Физические барьеры.
6. Пути совершенствования искусства общения.
7. Методы совершенствования коммуникаций в организациях.
8. Социальные барьеры.
9. Организационные барьеры.
10. Коммуникативные перегрузки.
11. Методы разрешения деловых конфликтов.
12. Деловая дискуссия.
13. Стадии протекания делового конфликта.
14. Элементы структуры конфликта.
15. Стратегии поведения в конфликтных ситуациях.
16. Конструктивное разрешение конфликта.

РАЗДЕЛ 4. ДЕЛОВОЙ ЭТИКЕТ И ОБЩЕСТВО

1. Навыки самопрезентации и управления впечатлением в деловом взаимодействии.
2. Телефонный этикет.
3. Этикет делового контакта: при деловых встречах и приемах, на совещаниях.
4. Принципы и правила международного делового этикета.
5. Этика и этикет в отношениях руководителя и подчиненных, мужчин и женщин.
6. Особенности международного протокола в деловых коммуникациях.
7. Значение коммуникаций в профессиональной деятельности государственного служащего.
8. Понятие коммуникативной компетентности государственного служащего, ее роль в деловом взаимодействии.
9. Аргументация в деловой коммуникации.
10. Способы аргументации в деловых коммуникациях.

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

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

**Факультет менеджмента
Кафедра менеджмента непроизводственной сферы**

Направление подготовки 38.03.02 Менеджмент

Профиль: «Управление малым бизнесом»

Кафедра менеджмента непроизводственной сферы

Дисциплина (модуль) «Деловые коммуникации в малом предпринимательстве»

Курс 1 **Семестр** 1 **Форма обучения** очная

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ №1

Теоретические вопросы.

1. Понятия и разновидности коммуникативных барьеров.
2. Понятие коммуникативной компетентности государственного служащего, ее роль в деловом взаимодействии.
3. Роль письменных коммуникаций в деловой сфере

Практическое задание.

Вслед за кратким выговором Вы сказали работнику несколько приятных слов. Наблюдая за партнером, Вы заметили, что его лицо, поначалу несколько напряженное, быстро повеселело. К тому же он начал как всегда шутить и балагурить, рассказал пару свежих анекдотов и историю, которая сегодня произошла у него в доме.

В конце разговора Вы поняли, что критика, с которой вы начали разговор, не только не была воспринята, но и как бы забыта. Вероятно, он услышал только приятную часть разговора.

Что Вы предпримете?

Экзаменатор: _____ В.В. Лоскутова

Утверждено на заседании кафедры «___» ____ 202_ г. (протокол № 12 от «05» 04 . 2024г.)

Зав.кафедрой: _____ Е. В. Тарасова