Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Крылова Людмила Вячеславовна
Должность: Проректор по учебно-методической работе
Дата подписания: 28.10.2026 12:23:14
Уникальный программный ключ:
b066544bae1e449cd8bfee392f7224a676a271b3

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ДОНЕЦКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ЭКОНОМИКИ И
ТОРГОВЛИ ИМЕНИ МИХАИЛА ТУГАН-БАРАНОВСКОГО»

Кафедра экономики предприятия и управления персоналом

УТВЕРЖДАЮ
Заведующий кафедрой _____Е.Н. Смирнов
«_11_» __02__ 2026 г.

КАФЕДРА ЭКОНОМИКИ ПРЕДПРИЯТИЯ И УПРАВЛЕНИЯ ПЕРСОНАЛОМ

ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ

по дисциплине

_____Б1.В.06 ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ_____

____38.04.01 Экономика
(код и наименование направления подготовки)
Экономика предприятия
(наименование профиля подготовки (специальности, магистерской программы); при отсутствии ставится прочерк)

Разработчик:
профессор Л.И. Донец
(должность)

Оценочные материалы рассмотрены и утверждены на заседании кафедры от 11февраля 2026 г., протокол № 10

Донецк – 2026 г.

Паспорт
оценочных материалов по дисциплине
«ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ»
(наименование дисциплины)

Таблица 1 - Перечень компетенций (элементов компетенций), формируемых в результате освоения дисциплины Деловые коммуникации

№ п/п	Код контролируемой компетенции	Формулировка контролируемой компетенции	Контролируемые разделы (темы) дисциплины (модуля), практики*	Этапы формирования (семестр изучения)
1	УК-4	Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия	Тема 1. Деловые коммуникации как составляющая компонента коммуникационных процессов в обществе.	1
			Тема 3 Культура делового общения и сферы ее влияния	1
			Тема 6 Конфликты в деловой коммуникации	1
2	ПК-2	ПК-2. Способен определять направления развития организации	Тема 2 Психологические особенности межличностных коммуникаций	1
			Тема 4 Средства делового общения и коммуникационные барьеры	1
			Тема 5 Основные формы деловой коммуникации	1
			Тема 6 Конфликты в деловой коммуникации	1
			Тема 3 Культура делового общения и сферы ее влияния	1
			Тема 4 Средства делового общения и коммуникационные барьеры	1
			Тема 5 Основные формы деловой коммуникации	1

ПОКАЗАТЕЛИ И КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ, ОПИСАНИЕ ШКАЛ ОЦЕНИВАНИЯ

Таблица 2 – Показатели оценивания компетенций

№ п/п	Код контролируемой компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Контролируемые разделы (темы) дисциплины (модуля), практики*	Наименование оценочного средства
	УК-4 Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия	ИД-2УК-4 Представляет результаты академической и профессиональной деятельности на мероприятиях различного формата, включая международные	Тема 1. Деловые коммуникации как составляющая компонента коммуникационных процессов в обществе.	Тесты Устный опрос, Кейс-задачи
			Тема 3 Культура делового общения и сферы ее влияния	Тесты Устный опрос, Кейс-задачи
			Тема 6 Конфликты в деловой коммуникации	Тесты Устный опрос, Кейс-задачи Контрольная работа 1
2	ПК-2. Способен определять направления развития организации	ИД-1 ПК-2 Проводит анализ внутренних (внешних) факторов и условий, влияющих на деятельность организации	Тема 2 Психологические особенности межличностных коммуникаций	Тесты Устный опрос, Кейс-задачи Контрольная работа 2
			Тема 4 Средства делового общения и коммуникационные барьеры	Тесты Устный опрос, Кейс-задачи
			Тема 5 Основные формы деловой коммуникации	Тесты Устный опрос, Кейс-задачи
		ИД-2 ПК-2 Формирует модели поведения участников экономических отношений, применяет техники эффективных коммуникаций	Тема 6 Конфликты в деловой коммуникации	Тесты Устный опрос, Кейс-задачи
			Тема 3 Культура делового общения и сферы ее влияния	Тесты Устный опрос, Кейс-задачи
			Тема 4 Средства делового общения и коммуникационные барьеры	Тесты Устный опрос, Кейс-задачи Контрольная работа 3

Таблица 3 – Критерии и шкала оценивания по оценочному материалу «Устный опрос»

Шкала оценивания (интервал баллов)	Критерий оценивания
3	Ответы на поставленные вопросы излагаются логично, последовательно и не требуют дополнительных пояснений. Полно раскрываются причинно-следственные связи между явлениями и событиями. Делаются обоснованные выводы. Соблюдаются нормы литературной речи (количество правильных ответов > 90%)
2	Ответы на поставленные вопросы излагаются систематизировано и последовательно. Базовые понятия используются, но в недостаточном объеме. Материал излагается уверенно. Раскрыты причинно-следственные связи между явлениями и событиями. Демонстрируется умение анализировать материал, однако не все выводы носят аргументированный и доказательный характер. Соблюдаются нормы литературной речи (количество правильных ответов >70%)
1	Допускаются нарушения в последовательности изложения. Неполно раскрываются причинно-следственные связи между явлениями и событиями. Демонстрируются поверхностные знания вопроса, с трудом решаются конкретные задачи. Имеются затруднения с выводами. Допускаются нарушения норм литературной речи (количество правильных ответов >50%)
0	Материал излагается непоследовательно, сбивчиво, не представляет определенной системы знаний по дисциплине. Не раскрываются причинно-следственные связи между явлениями и событиями. Не проводится анализ. Выводы отсутствуют. Ответы на дополнительные вопросы отсутствуют. Имеются заметные нарушения норм литературной речи (количество правильных ответов <50%)

\

Таблица 4 – Критерии и шкала оценивания по оценочному материалу «Контрольная работа»

Шкала оценивания (интервал баллов)	Критерии оценивания
Задание № 1 – Сущностно-содержательная характеристика научных подходов к определению понятия деловой коммуникации	
9-10	Рассмотрены различные научные подходы к определению понятия деловой коммуникации; выделены общие и отличительные признаки в рассмотренных подходах к определению понятия деловой коммуникации, проведено их логическое обоснование, четко выделена авторская позиция.
6-8	Рассмотрены различные научные подходы к определению понятия деловой коммуникации; выделены общие и отличительные признаки в рассмотренных подходах к определению понятия деловой коммуникации и проведено их логическое обоснование, не определена авторская позиция.
3-5	Рассмотрены различные научные подходы к определению понятия деловой коммуникации; выделены общие и отличительные признаки в рассмотренных подходах к определению понятия деловой коммуникации без логического обоснования, не определена авторская позиция.
1-2	Рассмотрены различные научные подходы к определению понятия деловой коммуникации; отсутствует сравнительный их анализ, не определена авторская позиция.

Задание № 2 - Коммуникативные барьеры	
9-10	Дана содержательная характеристика коммуникативным барьерам, приведено аргументированное обоснование условий возникновения коммуникативных барьеров, даны рекомендации по способам их устранения.
6-8	Дана содержательная характеристика коммуникативным барьерам, приведено аргументированное обоснование условий возникновения коммуникативных барьеров, не даны рекомендации по способам их устранения.
3-5	Дана содержательная характеристика коммуникативным барьерам; условия возникновения коммуникативных барьеров проиллюстрированы примерами без теоретического обоснования, не даны рекомендации по способам их устранения.
1-2	Дана содержательная характеристика коммуникативным барьерам без обоснования условий их возникновения, не даны рекомендации по способам их устранения.
Задание № 3 – Модели коммуникации	
10-12	Выделены особенности каждой модели коммуникации, обосновано влияние факторов, обусловливающих целесообразность использования каждой модели
8-11	Выделены особенности каждой модели коммуникации, недостаточно аргументировано обосновано влияние факторов, обусловливающих целесообразность использования каждой модели
4-7	Не все модели проанализированы с позиции их особенностей и влияния факторов, обусловливающих целесообразность использования каждой модели
1-3	Дано описание моделей коммуникации без обоснования факторов, обусловливающие целесообразность использования каждой модели

Таблица 5 – Критерии и шкала оценивания по оценочному материалу «Тест»

Шкала оценивания (интервал баллов)	Критерии оценивания
13-15	Тест решен на 90-100%, в представленном решении обоснованно получен правильный ответ
9-12	Тест решен на 75-89%, но нет достаточного обоснования или при верном решении допущена вычислительная ошибка, не влияющая на правильную последовательность рассуждений, и, возможно, приведшая к неверному ответу
6-8	Тест решен частично : 60-74%, допущены вычислительные ошибки, приведшая к неверному ответу
3-5	Тест решен частично : 45-59%, допущены вычислительные ошибки, приведшие к неверному ответу
1-2	Тест решен частично не менее 20%, допущены вычислительные ошибки, приведшие к неверному ответу
0	Тест решен менее 20%, допущены вычислительные ошибки, приведшие к неверному ответу

Таблица 6 – Критерии и шкала оценивания по оценочному материалу «Кейс-задачи»

Шкала оценивания (интервал баллов)	Критерии оценивания
0–2 балла	Студент не владеет базовой терминологией, допускает грубые фактические ошибки. Отсутствует анализ ситуации; не может выделить проблему; нет попыток применить теорию к практике. Решение не предложено либо оно нелогично, противоречит условиям кейса и здравому смыслу; аргументация

	отсутствует.
3–4 балла	Студент владеет минимально необходимым объемом знаний, но допускает неточности; терминология используется с ошибками; теоретические основы воспроизводятся формально. Анализ поверхностный; проблема выделена, но не структурирована;. Решение предложено, но носит общий, шаблонный характер; аргументация слабая, не учитывает возможные альтернативы или риски.
5–7 баллов	Студент демонстрирует хорошее знание теории, уверенно использует профессиональную терминологию, фактические ошибки единичны и несущественны. Анализ проведен корректно; применяет адекватные теоретические модели, но глубина анализа или количество рассмотренных альтернатив ограничены. Решение логично, соответствует условиям кейса; присутствует обоснование выбранного подхода, но недостаточно развернутое; выводы в целом соответствуют анализу.
8–10 баллов	Студент демонстрирует глубокие и системные знания, безупречно владеет терминологией, показывает понимание междисциплинарных связей. Проведен глубокий, структурированный анализ; выявлены ключевые проблемы и второстепенные нюансы; рассмотрены альтернативные варианты; теория применена гибко, с учетом контекста кейса. Предложенное решение является аргументированным, реалистичным и выполнимым; выводы логически вытекают из анализа; продемонстрирована способность прогнозировать последствия принятого решения.

Таблица 7 – Критерии и шкала оценивания по оценочному материалу «Контрольная работа» (ТМК 1, ТМК 2)

Шкала оценивания (интервал баллов)	Критерий оценивания
2-1,6	Контрольная работа выполнена на высоком уровне (правильные ответы даны на 90-100% вопросов/задач)
1,5-1,1	Контрольная работа выполнена на среднем уровне (правильные ответы даны на 55-89% вопросов/задач)
1-0,6	Контрольная работа выполнена на низком уровне (правильные ответы даны на 40-54% вопросов/задач)
0,5-0	Контрольная работа выполнена на неудовлетворительном уровне (правильные ответы даны менее чем 40%)

Таблица 8 - Перечень оценочных материалов по дисциплине «Деловые коммуникации»

№ п/п	Наименование оценочного средства	Краткая характеристика оценочного средства	Представление оценочного средства в фонде
1.	Устный опрос)	Средство контроля, организованное как специальная беседа преподавателя с обучающимся на темы, связанные с изучаемой дисциплиной, и рассчитанное на выяснение объема знаний обучающегося по дисциплине или определенному разделу, теме, проблеме и т.п.	Вопросы по темам/разделам дисциплины
2.	Тест	Система стандартизированных заданий, позволяющая автоматизировать процедуру измерения уровня знаний и умений обучающегося	Фонд тестовых заданий

№ п/п	Наименование оценочного средства	Краткая характеристика оценочного средства	Представление оценочного средства в фонде
3.	Кейс-задача	Проблемное задание, в котором обучающемуся предлагают осмыслить реальную профессионально-ориентированную ситуацию, необходимую для решения данной проблемы.	Задания для решения кейс-задачи
4.	Контрольная работа	Средство проверки умений давать сущностно-содержательную характеристику научных подходов к определению понятия деловой коммуникации; умения преодолевать психологические барьеры в процессе деловой коммуникации; навыков использования моделей коммуникации в практической деятельности;	Комплект контрольных заданий

Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков

Методические материалы отражают основные сведения о каждом оценочном средстве, используемом в ходе изучения дисциплины «Деловые коммуникации» для контроля результатов обучения.

Логика построения дисциплины «Деловые коммуникации» ориентирована на приобретение формирования теоретических знаний, умений и навыков делового общения, формирование умения выявлять психолого-коммуникативный потенциал деловых партнеров; коммуникативных умений и навыков, необходимых для профессиональной деятельности; развитие умения выбирать формы деловой коммуникации; применять на практике знания об основных видах деловой коммуникации, которые отвечали бы новым тенденциям и перспективным требованиям подготовки высококвалифицированных специалистов.

Структура дисциплины «Деловые коммуникации» представлена двумя смысловыми модулями: смысловой модуль 1 «Коммуникационно-психологические основы делового общения»; смысловой модуль 2 «Технологии деловых коммуникаций»;

При изучении дисциплины в течение семестра обучающийся может набрать максимально 100 баллов.

Оценивание знаний, умений и навыков по дисциплине осуществляется посредством использования следующих видов оценочных средств:

- устный опрос;
- тестирование по смысловым модулям;
- контрольная работа по дисциплине

Таблица 9 - Система начисления баллов

№	Виды работ	Баллы
1	Устный опрос по теме (темы 1--6)	28
3	Тестирование по смысловым модулям	30
4	Контрольная работа по теме 1	10
5	Контрольная работа по теме 3	12
6.	Кейс-задачи по теме 6	10
Дополнительно:		
1	Подготовка научных публикаций	10
	Всего	100

Таблица 10 - Распределение баллов, которые получают обучающиеся

Максимальное количество баллов за текущий контроль и самостоятельную работу							**Максимальная сумма в балах**
Смысловой модуль 1				**Смысловой модуль 2**			
Т1	Т2	Т3	Т4	Т5	Т6	Т7	100
12	12	12	14	10	25	15	

Примечание. Т1, Т2, … Т7 – номера тем соответствующих смысловых модулей

Таблица 11 - Государственная шкала оценивания академической успеваемости

Сумма баллов за все виды учебной деятельности	По государственной шкале	Определение
60-100	«Зачтено»	Правильно выполненная работа. Может быть незначительное количество ошибок
0-59	«Не зачтено»	Неудовлетворительно, с возможностью повторной аттестации

ПЕРЕЧЕНЬ ОЦЕНОЧНЫХ МАТЕРИАЛОВ

Комплект контрольных заданий по дисциплине Деловые коммуникации

1. Контрольная работа №1 .

Провести анализ различных научных подходов к определению понятия деловой коммуникации, сформулировать его авторское понимание

2. Контрольная работа №2

Выделить особенности коммуникативных барьеров, провести их сравнительный анализ, обосновать условия их возникновения.

3. Контрольная работа №3

Выделить характерные особенности таких моделей коммуникации: модель процесса убеждения, модель распространения информации и модель влияния. Провести анализ факторов, обусловливающих целесообразность их использования.

Методические рекомендации по написанию,требования к оформлению контрольного задания

Контрольная работа предназначена для углубления и расширения знаний по изучаемой дисциплине. Выполненная работа должна быть защищена студентом. Студенты, не выполнившие контрольную работу, к сдаче экзамена не допускаются.

Работа должна быть оформлена в печатном виде, удобна для проверки и хранения.

Она должна показать умение и способности студента самостоятельно искать новую информацию, анализировать и обобщать собранный материал в рамках проводимого исследования.

Контрольная работа выполняется студентом в сроки, предусмотренные учебным планом и графиком учебного процесса.

Типовая структура контрольной работы в общем виде включает: титульный лист, содержание, введение, основную часть, заключение, список литературы, приложения.

Во введении обосновывается актуальность исследуемой темы в теоретическом и

практическом плане, определяется цель и задачи контрольной работы.

В основной части рассматривается содержание темы на основе обобщения правовых и литературных источников и дается анализ современного состояния исследуемого предмета.

Выполняя работу, необходимо продемонстрировать умение правильно, коротко и четко излагать усвоенный материал, выделяя основные положения. Не следует включать материалы, не имеющие прямого отношения к рассматриваемой теме.

В заключении контрольной работы подводятся итоги исследования, формулируются основные выводы.

Список литературы должен включать не менее 7 источников (расположенных в алфавитном порядке). Причем, приводятся только те источники, которые реально были использованы в процессе написания контрольной работы.

Приложения оформляются по необходимости и могут содержать схемы, таблицы, рисунки (например, бланки деклараций), данные статистики, не вошедшие в контрольную работу.

Требования к оформлению контрольной работы.

Объем контрольной работы – не менее 5 и не более 8 страницпечатного текста.

Контрольная работа оформляется на стандартных листах формата А4 (на одной стороне каждого листа). Поля: верхнее, нижнее - 2 см., левое – 2,5 см., правое - 1,5 см.; шрифт TimesNewRoman, кегль 14, межстрочный интервал одинарный, выравнивание по ширине, расстояние между буквами обычное, абзацный отступ - 1,25 см.

Контрольная работа в большей степени носит теоретический характер, следовательно, важнейшее требование – самостоятельность ее выполнения. Если в процессе рецензирования обнаружится, что это требование не соблюдено, работа положительной оценки не получит и будет возвращена на доработку

Тесты письменные и/или компьютерные по дисциплине Деловые коммуникации

Представленные тесты должны быть полностью выполнены, вариант ответа только один.

1. *Деловое общение – это*

а***) процесс взаимосвязи и взаимодействия, в котором происходит обмен информации и опыта, предполагающий достижение определенного результата или решения конкретной проблемы***;

б) монологическое общение, в котором происходит передача информации от адресанта к адресату;

в) процесс взаимосвязи и взаимодействия между людьми, в котором происходит обмен информации и опыта;

г) диалогическое общение людей, связанных общим делом.

2. *Целью делового общения является*

а) выслушать точку зрения партнеров;

б) высказать точку зрения своей стороны;

в) ***достичь определенного результата или решить конкретную проблему;***

г) создать атмосферу взаимопонимания.

3. *Деловое общение может осуществляться:*

а) только в рабочей обстановке;

б) в официальной обстановке только в форме непосредственно личного контакта;

в) ***в официальной или рабочей обстановке как в форме непосредственного личного контакта, так и через технические средства;***

г) в официальной обстановке только через технические средства.

4. Определите, реализацию какого из условий деловые коммуникации не предполагают:

а) соблюдение формально-ролевых принципов взаимодействия:

б) обязательность контактов некоторых участников делового общения;

в) ***формальные ограничения;***

г) коммуникативный контроль участников взаимодействия.

5. Деловое общение можно условно разделить на:

а) ***прямое и косвенное;***

б) лаконичное и многословное;

в) содержательное и нелогичное;

г) прямое и закрытое.

6. К основным задачам деловых коммуникаций относятся:

а) продуктивное сотрудничество;

б) стремление к сближению целей;

в) улучшение партнерских отношений;

г) ***все варианты верны.***

7. Монологическая коммуникативная форма – это

а) форма, которая организовывает многостороннее общение, которое чаще всего носит характер своеобразной борьбы за овладение коммуникативной инициативой и связано со стремлением максимально эффективной ее реализации;

б) ***форма, где преобладают коммуникативные действия - высказывания личности как субъекта - организатора процесса слушания у других субъектов - участников общения;***

в) форма, в которой субъекты взаимодействуют и взаимно активны;

г) нет верного ответа.

8. Какое из утверждений является верным?

а) ***прямое деловое общение обладает большей результативностью, силой эмоционального воздействия и внушения;***

б) прямое общение непосредственно действует на социально - психологические механизмы;

в) прямое общение обладает силой эмоционального воздействия и действует исключительно на социальные механизмы;

г) нет верного ответа.

9. К элементам диалога как основного способа организации коммуникативной деятельности при взаимодействии двух партнеров, относятся:

а) действие;

б) высказывание;

в) слушанье;

г) ***все варианты верны.***

10. К основным «ценностным сферам» общения (по Хабермасу) относят:

а) сфера науки, сфера морали и права, сфера искусства;

б) сфера морали, сфера духовных ценностей, сфера образования;

в) сфера искусства, сфера культуры, сфера этических норм;

г) нет верного ответа.

в) начало переговоров, аргументирование выдвигаемых положений, анализ результатов переговоров и выполнение достигнутых договоренностей;

г) нет верного ответа.

11. Соотнесите тип невербальных средств с их содержанием:

a) Кинесика — А. Прикосновения (рукопожатия, похлопывания)

b) Проксемика — Б. Мимика, жесты, позы

c) Такесика — В. Пространственное расположение

12. 1Соотнесите автора и его концепцию:

a) Д. Карнеги — А. Модель убеждающей коммуникации
b) К. Ховланд — Б. Психологические приемы расположения людей
c) Г. Лассуэлл — В. Пятивопросная модель акта коммуникации

*13. Соотнесите барьер и его причину***:**

a) Фонетический — А. Различия в значении слов
b) Семантический — Б. Неправильная дикция или темп речи
c) Стилистический — В. Несоответствие формы сообщения ситуации

*.14 Соотнесите вид дистанции и расстояние***:**

a) Интимная — А. 1.2 — 3.5 метра
b) Социальная — Б. 45 — 120 см
c) Личная — В. 0 — 45 см

15. Соотнесите стратегию в конфликте и её суть:

a) Компромисс — А. Поиск решения, полностью удовлетворяющего обе стороны
b) Сотрудничество — Б. Частичный отказ от своих требований ради согласия
c) Приспособление — В. Принесение собственных интересов в жертву интересам другого

16. Соотнесите форму общения и её ключевую характеристику:

d) Пресс-конференция — А. Групповое обсуждение для принятия решения
a) Совещание — Б. Информирование СМИ по важному поводу
b) Дискуссия — В. Словесный обмен мнениями для поиска истины

17. Соотнесите механизм восприятия и его определение:

a) Эмпатия — А. Постижение эмоционального состояния другого
b) Идентификация — Б. Самопознание через представление того, как нас видят
c) Рефлексия — В. Уподобление себя другому человеку

18. Соотнесите культурный контекст (по Э. Холлу) и страну:

d) Высококонтекстная культура — А. Германия, США
e) Низкоконтекстная культура — Б. Япония, Китай

19. Соотнесите реквизит письма и его значение:

a) Адресат — Б. Тот, кому направлено письмо
b) Резолюция — А. Указание руководителя по исполнению документа

20. Соотнесите жест и его скрытое значение:

a) Скрещенные руки — А. Готовность к действию
b) Руки в боки — Б. Закрытость, защита
c) Почесывание подбородка — В. Обдумывание решения

21. *Укажите правильный порядок этапов деловой беседы:*

d) Постановка проблемы
e) Установление контакта
f) Принятие решения
g) Аргументация
h) Завершение беседы

22. Расположите этапы процесса переговоров в логической последовательности:

a) Проведение торгов (обмен предложениями)
b) Подготовка к переговорам
c) Достижение соглашения
d) Уточнение позиций сторон

23. Последовательность этапов в линейной модели Шеннона-Уивера:

a) Источник
b) Передатчик
c) Канал
d) Приемник
e) Адресат

24. Порядок проведения «Мозгового штурма»:

a) Отбор и оценка идей
b) Формулировка задачи
c) Генерация идей
d) Оглашение правил (запрет критики)

25. Расположите зоны общения по мере их удаления от человека (от ближней к дальней):

a) Публичная
b) Социальная
c) Интимная
d) Личная

26. Этапы подготовки выступления по Цицерону:

a) Расположение (порядок материала)
b) Нахождение (сбор материала)
c) Словесное выражение (стиль)

27. Порядок действий при представлении в деловом этикете:

a) Представление младшего по должности старшему
b) Называние имени и должности
c) Обмен визитками

28. Фазы развития конфликта:

a) Инцидент (открытое столкновение)
b) Конфликтная ситуация (скрытая фаза)
c) Эскалация
d) Разрешение или затухание

29. Алгоритм ответа на критику в деловом споре:

a) Выслушивание без прерывания
b) Уточняющие вопросы
c) Признание частичной правоты или аргументированное возражение

30. Порядок работы над протоколом совещания:

a) Запись хода обсуждения
b) Оформление чистового варианта
c) Подписание председателем и секретарем

Кейс-задачи

Задача 1

Ситуация**:** Менеджер по персоналу направляет руководителю отдела продаж служебную записку с просьбой предоставить график отпусков сотрудников на следующий квартал. Руководитель отдела не отвечает на запрос в течение трех дней. Менеджер дублирует запрос по электронной почте с пометкой «важно». Руководитель отдела отвечает: «Я же сказал на планерке, что отпуска будут сдвигаться, не надо меня дергать».

Задания:

1. Определите тип коммуникации в данной ситуации.
2. Какие коммуникативные барьеры проявились во взаимодействии?
3. Предложите способы преодоления выявленных барьеров.
4. Составьте вариант корректного ответа руководителя отдела, соответствующий нормам делового общения.

Задача 2

Ситуация**:** На совещании новый руководитель отдела замечает, что один из сотрудников (опытный специалист) постоянно скептически комментирует предложения руководителя, смотрит в сторону, скрещивает руки на груди. Руководитель делает вывод, что сотрудник проявляет неуважение и саботирует его инициативы.

Задания**:**

1. Какие эффекты восприятия могут влиять на оценку руководителем поведения сотрудника?
2. Назовите возможные альтернативные причины поведения сотрудника (не связанные с неуважением).
3. Предложите способы проверки правильности восприятия руководителем данной ситуации.

Какой механизм взаимопонимания мог бы помочь руководителю более адекватно интерпретировать поведение подчиненного?

Задача 3

Ситуация: Компания внедряет новую корпоративную информационную систему. Руководство направляет всем сотрудникам подробное электронное письмо с инструкцией по переходу на новую систему. Через месяц выясняется, что только 30% сотрудников начали использовать систему, многие жалуются на сложность и отсутствие понятного объяснения.

Задания**:**

1. Какая модель коммуникации была использована руководством? В чем ее недостатки в данной ситуации?
2. Предложите альтернативную модель распространения информации, которая могла бы повысить эффективность внедрения.
3. Обоснуйте выбор модели с учетом особенностей организации и целевой аудитории.
4. Как выстроить процесс убеждения сотрудников в необходимости освоения новой системы?

Задача 4

Ситуация: На деловой встрече с иностранными партнерами российский представитель, желая показать дружелюбие, похлопал иностранного коллегу по плечу, сказал: «Давай на ты, мы же свои люди», и пригласил на неформальный ужин с обильным застольем. Иностранные партнеры почувствовали себя некомфортно, дистанция в общении увеличилась.

Задания:

1. Какие нормы делового этикета были нарушены российской стороной?
2. Какие особенности межкультурных коммуникаций не были учтены?
3. Предложите корректный сценарий поведения в аналогичной ситуации.
4. Какую психологическую технику (по Д. Карнеги) следовало бы применить для установления доверительных отношений?

Задача 5

Ситуация: Молодой специалист проводит презентацию проекта перед руководством. Он говорит тихо, монотонно, часто смотрит в свои записи, руки скрещены на груди, периодически покачивается с пятки на носок. После презентации руководитель задает уточняющие вопросы, на которые специалист отвечает сбивчиво.

Задания:

1. Какие невербальные сигналы могут негативно повлиять на восприятие презентации?
2. Какие характеристики речи требуют коррекции?
3. Дайте рекомендации по улучшению невербального поведения выступающего.
4. Какие приемы установления контакта с аудиторией можно рекомендовать?

Задача 6

Ситуация: Компания-поставщик и компания-покупатель проводят переговоры о продлении контракта. Покупатель требует снижения цены на 12%, угрожая обратиться к другому поставщику. Поставщик не может снизить цену более чем на 5% без убытка для себя. Переговоры зашли в тупик. Каждая сторона повторяет свои аргументы, не слыша оппонента.

Задания:

1. Определите, какая стратегия ведения переговоров используется сторонами.
2. Предложите способы выхода из тупиковой ситуации.
3. Какие альтернативные варианты решения могут быть предложены (не связанные только с ценой)?
4. Составьте план подготовки к следующим переговорам с использованием интегративного подхода.

Задача 7

Ситуация: В ходе совещания между руководителем финансового отдела и руководителем отдела маркетинга возникает острый спор о распределении бюджета на следующий квартал. Финансист настаивает на сокращении маркетингового бюджета на 20%, маркетолог утверждает, что это приведет к падению продаж. Дискуссия перерастает в личные выпады: «Вы не понимаете рынка», «А вы не умеете считать деньги». Остальные участники совещания разделились на две группы, совещание теряет конструктивность.

Задания:

1. Определите тип конфликта и его стадию.
2. Какие ошибки в ведении дискуссии допустили участники?
3. Предложите способы перевода конфликта в конструктивное русло.
4. Какую технологию организации обсуждения можно применить для разрешения ситуации?

Вопросы к зачету по дисциплине Деловые коммуникации

1. В чем состоит сущность понятия «общение»?
2. В чем состоят отличительные особенности делового общения?
3. В чем состоит сущность и особенности познавательного общения?
4. В чем состоит сущность и особенности экспрессивного общения?
5. В чем состоит сущность и особенности суггестивного общения?
6. В чем состоит сущность и особенности ритуального общения?
7. Чем характеризуется коммуникативная сторона общения?
8. В чем состоят основные задачи деловой коммуникации?
9. Дайте сравнительную характеристику вертикальным и интерактивным (горизонтальным) коммуникациям.
10. Какие способы контрсуггестии используются при деловых коммуникациях?
11. В чем состоит главное отличие коммуникативного действия от других видов социального действия?
12. Какие существуют каналы поступления информации?
13. В чем состоит сущность перцептивной стороны общения?
14. Чем отличается восприятие социальных объектов от восприятия материального мира?
15. Как влияет идентификация на восприятия и понимание другого человека?
16. Как влияет стереотипизация на восприятия и понимание другого человека?
17. Как влияет рефлексия на восприятия и понимание другого человека?
18. В чем состоят особенности модели межличностного общения, отражающей рефлексию участников коммуникации?
19. Какое значение имеет установка в процессе восприятия человека человеком?
20. В чем состоит эффект Барнума при восприятии людьми друг друга?
21. Какие признаки характеризуют понимание людей в процессе общения?
22. В чем состоит эффект бумеранга при восприятии людьми друг друга?
23. В чем состоит эффект первого впечатления при восприятии людьми друг друга?
24. В чем состоит эффект ореола при восприятии людьми друг друга?
25. Какими признаками характеризуется понимание человека человеком?

26. Какие условия обеспечивают понимание человека человеком?
27. Какие основные составляющие элементы включает модель коммуникационного процесса Лассуэлла?
28. В чем состоит сущность коммуникационной модели Г.Гербнера?
29. В чем преимущества коммуникационной модели Уэстли и Маклина?
30. В чем состоят характерные особенности модели коммуникации Г.Малецке?
31. Какую роль играет установка в убеждающих моделях коммуникации?
32. Охарактеризуйте основные стадии процесса убеждения согласно коммуникационной модели МакГайра.
33. Каково значение личностных характеристик при использовании убеждающих моделей коммуникации?
34. Какие недостатки присущи коммуникационной модели убеждения МакГайра?
35. Что положено в основу коммуникационной модели убеждения Фишбейна-Айзена?
36. В чем состоит сущность социального влияния по Келману?
37. В чем преимущества многоступенчатой модели массовой коммуникации по сравнению с двухступенчатой?
38. В чем состоит содержание понятия культуры общения?
39. Какие факторы влияют на культуру делового общения?
40. Какие моральные принципы лежат в основе культуры делового общения?
41. В чем состоит сущность деловой этики?
42. На каких принципах основывается деловая этика?
43. В чем состоят особенности делового этикета?
44. Какие факторы влияют на деловой этикет?
45. Какие правила этикета предложены в работах Дж.Ягер?
46. Какую роль играет речевой этикет в деловом общении?
47. Что такое этикетные формулы и как они используются в деловом общении?
48. Какую роль играет аттракция в деловом общении?
49. При каких условиях целесообразно использовать прием аттракции «имя собственное»?
50. При каких условиях целесообразно использовать прием аттракции путем воздействия улыбкой?
51. При каких условиях целесообразно использовать прием аттракции «терпеливый слушатель»?
52. При каких условиях целесообразно использовать прием аттракции «Золотые слова»?
53. При каких условиях целесообразно использовать прием аттракции «личная жизнь»?
54. Какие функции выполняет речь как средство общения?
55. В чем заключаются основные характеристики речи?
56. В чем состоят особенности невербального общения?
57. Какие основные виды кинестетики используются как невербальные средства общения?
58. В чем состоят особенности «языка жестов?»
59. Как можно интерпретировать мимические движения верхней зоны лица?
60. Как можно интерпретировать мимические движения средней зоны лица?
61. Как можно интерпретировать мимические движения нижней зоны лица?
62. Какое значение имеет визуальный контакт в процессе делового общения?
63. В чем состоят проксемические особенности невербального общения?
64. В чем состоят особенности такесических средств общения?
65. Какие виды барьеров возникают в процессе делового общения?
66. Какими причинами объясняются психологические барьеры общения?
67. При каких условиях возникают этнокультурные барьеры общения?
68. Какие функции выполняет деловая беседа?
69. Какие способы используются для начала деловой беседы?

70. Какие методы используются для аргументирования выдвигаемых положений во время деловой беседы?
71. В чем состоят особенности тактики аргументирования во время деловой беседы?
72. В чем состоит завершающий этап беседы?
73. Какие функции выполняют переговоры?
74. В чем заключается подготовка к переговорам?
75. Какие правила необходимо соблюдать при проведении переговоров?
76. Какие технологические приемы целесообразно использовать при возникновении непредвиденных ситуаций во время переговоров?
77. По каким критериям проводится оценка успешности проведения переговоров?
78. В чем состоят отличительные особенности дискуссии от других форм делового общения?
79. Как следует учитывать типы участников во время проведения дискуссии?
80. В чем состоит подготовка к проведению круглого стола как формы делового общения?
81. Чем характеризуются дискуссионный и завершающий этап круглого стола?
82. В чем состоят особенности проведения мозгового штурма?
83. Как используются технологии мозгового штурма при решении различных задач делового общения?
84. При каких условиях и ситуациях делового общения целесообразно использовать определенные технологии мозгового штурма?
85. В чем состоят конструктивные цели ведения делового спора?
86. В чем состоят правила ведения спора?
87. Какие требования культуры должны соблюдать участники спора?
88. Охарактеризуйте основные виды конфликтов.