

АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
САМАРСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ ГОСУДАРСТВЕННОГО УПРАВЛЕНИЯ  
«МЕЖДУНАРОДНЫЙ ИНСТИТУТ РЫНКА»

УТВЕРЖДАЮ  
Проректор по учебной работе и качеству  
образования

\_\_\_\_\_ И. А. Долгова

16 апреля 2025 г.

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДИСЦИПЛИНЫ

**УПРАВЛЕНИЕ ДЕЛОВЫМИ КОММУНИКАЦИЯМИ В ГОСУДАРСТВЕННОМ И  
МУНИЦИПАЛЬНОМ УПРАВЛЕНИИ**

---

Направление подготовки:	38.03.04 Государственное и муниципальное управление
Профиль подготовки:	Проектный менеджмент в государственном и муниципальном управлении
Квалификация:	бакалавр
Форма обучения:	очная, очно-заочная
Год начала подготовки:	2025

Самара  
2025

# 1.Оценочные средства, соотнесённые с планируемыми результатами обучения по дисциплине

Код и наименование общепрофессиональной компетенции	Код и наименование индикатора достижения общепрофессиональной компетенции	Результаты обучения по дисциплинам и практикам	Вид аттестации и оценочных средств
ОПК-7. Способен осуществлять внутриорганизационные и межведомственные коммуникации, обеспечивать взаимодействия органов власти с гражданами, коммерческими организациями, институтами гражданского общества, средствами массовой информации	ОПК-7.И-3. Осуществляет взаимодействие органов власти и местного самоуправления с гражданским обществом	ОПК-7. И-3. 3-1. Знает основы взаимодействия органов публичного управления с населением в процессе реализации функций публичного управления	Текущий контроль: Практическое задание Промежуточная аттестация: Контрольное задание
		ОПК-7. И-3. 3-2. Знает факторы и мотивы включения населения в процессы публичного управления и взаимодействия с органами власти	Текущий контроль: Практическое задание Промежуточная аттестация: Контрольное задание
		ОПК-7. И-3. У-3. Умеет проектировать организационные условия и коммуникации органов публичного управления с населением	Текущий контроль: Практическое задание Промежуточная аттестация: Контрольное задание
	ОПК-7.И-4. Осуществляет взаимодействие органов власти и местного самоуправления с коммерческими	ОПК-7. И-4. 3-1. Знает технологии и формы взаимодействия органов власти и местного самоуправления с	Текущий контроль: Практическое задание Промежуточная аттестация: Контрольное задание

	организациями	бизнес - сообществом	
		ОПК-7. И-4. З-2. Знает формы вовлечения бизнес – сообщества в реализацию программ социально – экономического развития	Текущий контроль: Практическое задание Промежуточная аттестация: Контрольное задание
		ОПК-7. И-4. У-1. Умеет применять на практике технологии и формы взаимодействия органов власти и местного самоуправления с бизнес - сообществами	Текущий контроль: Практическое задание Промежуточная аттестация: Контрольное задание

## 2. ВАРИАНТЫ КОНТРОЛЬНЫХ ЗАДАНИЙ ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

### Вариант 2

#### **БЛОК 1 – ПРОВЕРКА ЗНАНИЙ**

**Выбрать ОДИН правильный ответ**

1.1. ОПК-7. И-3. З-1. Ключевая фаза общения – это ....

1. восприятие;
2. выбор канала передачи сообщения;
3. прогноз имеющейся у собеседника картины мира и стремление в максимальной степени приблизить к ней наше сообщение;
4. выбор слов и грамматики;
5. обратная связь.

1.2. ОПК-7. И-3. З-2. К законам управленческого общения Панасюк А.Ю. относит:

1. согласие (несогласие) подчиненного с позицией руководителя;
2. эмоциональное (положительное или отрицательное) отношение к руководителю;
3. должностная субординация;
4. сочетание формального и неформального общения;
5. сочетание устного и письменного способов обмена информацией.

1.3. ОПК-7. И-4. З-1. Деловой стиль взаимодействия партнеров включает:

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

1.4. ОПК-7. И-4. 3-2. Деловые партнеры с визуальной модальностью мыслят преимущественно:

1. Аудиальными образами
2. Зрительными образами
3. Тактильными образами

1.5. ОПК-7. И-4. 3-1. Невербальные компоненты общения наиболее значимы ....

1. в первые минуты знакомства;
2. в процессе обмена информацией;
3. при аргументировании;
4. в процессе спора;
5. в завершении общения.

1.6. ОПК-7. И-4. 3-1. В каких случаях употребляются жесты-иллюстраторы?

1. для пояснения сказанного словами;
2. для усиления тех или иных моментов сообщения;
3. для подчеркивания ключевых моментов беседы;
4. для акцентирования внимания;
5. во всех выше перечисленных случаях.

1.7. ОПК-7. И-3. 3-2. Какой из перечисленных жестов не относится к жестам-регуляторам?

1. приветствие рукопожатие;
2. частые кивки головой – для ускорения беседы;
3. медленные кивки головой – выказывают заинтересованность в беседе;
4. приподнятый вверх указательный палец – желание прервать беседу на данном месте или возразить;
5. американский символ «ОК», означающий «всё хорошо».

1.8. ОПК-7. И-3. 3-2. Найдите правильный вариант завершения утверждения – дистанция, на которой разговаривают собеседники,...

1. очень символична и зависит от многих факторов;
2. не имеет значения;
3. зависит только от национальных особенностей;
4. зависит только от взаимоотношений собеседников;
5. определяется статусом собеседников.

1.9. ОПК-7. И-3. 3-2. Какой вид улыбки наиболее уместен в деловом общении?

1. заискивающая;
2. адекватная ситуации;
3. дружелюбная;
4. ироничная;
5. насмешливая.

1.10. ОПК-7. И-3. 3-2. Если человек во время разговора часто отводит глаза от своего собеседника, это может означать:

1. он собирается с мыслями;
2. он нервничает;
3. разговор его мало интересует;
4. просьбу не перебивать, ещё не всё сказано;
5. в зависимости от ситуации, возможен любой из приведенных вариантов.

## БЛОК 2 – ПРОВЕРКА УМЕНИЙ

2.1. ОПК-7. И-4. У-1. Установите соответствие между видами общения и целями общения.

1. Познавательное общение;	а) вызвать у деловых партнеров определенные чувства и сформировать ценностные ориентации и установки;
2. Убеждающее общение;	б) сформировать у партнера психоэмоциональный настрой, передать чувства, переживания, побудить к необходимому социальному действию.

3. Экспрессивное общение;	в) оказать внушающее воздействие на делового партнера для изменения мотивации, ценностных ориентаций и установок, поведения и отношения.
4. Суггестивное общение.	г) информационный фонд партнера, передать необходимую для профессиональной деятельности информацию, прокомментировать новые сведения.

## 2.2. ОПК-7. И-4. У-1. Установите соответствие между частями устойчивого выражения.

1. Принимать;	а) уточнения;
2. Производить;	б) поручение;
3. Оказывать;	в) расчет;
4. Вносить;	г) участие;
5. Давать.	д) помощь.

## 2.3. ОПК-7. И-4. У-1. В форме таблицы перечислите этапы межкультурной адаптации, с которой сталкиваются представители иной культуры при ведении бизнеса, и отметьте в чем они проявляются?

## 2.4. ОПК-7. И-4. У-1. Заполните пропуски:

**Благодарственные письма.** В последнее время в деловой переписке стали широко применяться письма-благодарности. Это правила хорошего тона взаимоотношений между партнерами. В партнерских взаимоотношениях нужно уметь не только просить, но и поблагодарить за оказанные услуги, за совместное проведение каких-либо мероприятий, за направленные поздравления, за организацию приема и т. д. Письмо может быть оформлено на бланке письма или на бланке цветном (бланке) благодарственного письма. В текстах писем используется типовая форма изложения благодарности:

1. Выражаем благодарность...;
2. Благодарим...;
3. \_\_\_\_\_;
4. \_\_\_\_\_;
5. \_\_\_\_\_;
6. \_\_\_\_\_;
7. \_\_\_\_\_.

## 2.5. ОПК-7. И-3. У-3. Ответьте письменно на вопрос: «Как должен поступить руководитель, если он входит в комнату, где сидят подчиненные?»

**Вариант 3.**

## **БЛОК 1 – ПРОВЕРКА ЗНАНИЙ**

### **Выбрать ОДИН правильный ответ**

1.1. **ОПК-7. И-4. З-1.** Какое средство невербального общения слушающего поощряет говорящего к продолжению разговора?

1. увеличение дистанции слушающим собеседником;
2. очень широкая улыбка;

3. постоянное сокращение дистанции во время разговора;
  4. заинтересованный взгляд с нечастыми кивками головой;
  5. частый отвод взгляда в сторону.
- 1.2. ОПК-7. И-4. 3-1. Вызывает больше всего недоразумений использование представителями различных культур жестов
1. символов;
  2. адаптеров;
  3. иллюстраторов;
  4. регуляторов;
  5. проявления аффекта.
- 1.3. **ОПК-7. И-3. 3-2.** Такая личностная характеристика как общительность может быть:
1. врожденной;
  2. приобретенной в процессе общения;
  3. приобретенной в процессе сознательных тренировок;
  4. все выше перечисленные варианты верны.
- 1.4. **ОПК-7. И-4. 3-2.** Психологически мобильных людей отличает ...
1. полнота их погружения в процесс общения;
  2. легкая концентрация внимания;
  3. торопливость речи и манера торопить собеседника с ответом;
  4. перебивать, пытаясь закончить фразу вместо него;
  5. все перечисленное.
- 1.5. **ОПК-7. И-4. 3-2.** Какой пункт не соответствует характеристике психологической ригидности?
1. жизненный оптимизм;
  2. трудности в принятии самостоятельных решений;
  3. торопливость речи и манера торопить собеседника с ответом;
  4. склонны уточнять уже принятые решения;
  5. стремление к активной деятельности.
- 1.6. **ОПК-7. И-4. 3-2.** Люди, которым присуще такое коммуникативное качество как экставерсия:
1. по темпераменту холерики и сангвиники;
  2. это зачастую флегматики и меланхолики;
  3. это амбиверты;
  4. они хорошо контролируют свои эмоции;
  5. трудно переключаются с внутреннего хода мыслей на диалог;
- 1.7. ОПК-7. И-4. 3-1. К ошибкам в процессе подготовки переговоров и бесед относится.
1. не готовиться к переговорам вообще;
  2. полагаться на импровизацию;
  3. поиск решения в процессе переговоров/беседы;
  4. учет мельчайших деталей встречи;
  5. все перечисленное.
- 1.8. ОПК-7. И-4. 3-2. Подготовка к переговорам включает следующие этапы:
1. выявление области взаимных интересов;
  2. установление рабочих отношений с партнером;
  3. решение организационных вопросов (повестка дня, место и время встречи);
  4. формулировка вариантов решения и предложений по обсуждаемым вопросам;
  5. все перечисленное.
- 1.9. ОПК-7. И-4. 3-2. Насколько значимы в переговорном процессе существующие национальные различия?
1. Национальные особенности не имеют значения;
  2. Степень значимости национальных особенностей различна в каждом конкретном случае;
  3. Национальные особенности влияют на деловые отношения только при конфликте сторон;

4. Интенсивность делового общения в современном мире приводит к "размыванию" национальных границ, формированию единых норм и правил;
5. Имеют значение только различия западных и восточных культур.

1.10. ОПК-7. И-3. 3-1. Особенно строго соблюдались и соблюдаются правила этикета –

1. в странах Северной Америки;
2. в странах Западной Европы;
3. в странах Дальнего и Ближнего Востока;
4. в России;
5. в странах Средней Азии;

## БЛОК 2 – ПРОВЕРКА УМЕНИЙ

2.1. ОПК-7. И-4. У-1. Установите соответствие между основными понятиями и их описанием.

1. Деловая беседа;	а) установление взаимосвязи, достижение соглашения или договоренности об участии сторон в деятельности, результаты которой будут использованы для обоюдной выгоды; при этом стороны имеют совпадающие или противоположные интересы.
2. Презентация;	б) общественное представление чего-либо нового, недавно появившегося, созданного, выгодного, эффективного.
3. Деловое совещание;	в) оказание определенного влияния на другого собеседника или на группу собеседников в целях изменения существующей деловой ситуации.
4. Переговоры.	г) элемент управленческой деятельности руководителя, обмен информацией и принятие коллективного решения по актуальной проблеме

2.2. ОПК-7. И-4. У-1. Установите соответствие между частями устойчивого выражения.

1. Выражать;	а) представление;
2. Составить;	б) вывод;
3. Делать;	в) усилия;
4. Анализировать;	г) мнение;
5. Предпринимать.	д) итоги.

2.3. ОПК-7. И-3. У-3. Опишите по одному примеру коммуникативной ситуации, в которой возник:

- социально-культурный барьер;
- когнитивный барьер;
- эмоциональный барьер.

2.4. ОПК-7. И-4. У-1. Пройдите тестирование и сделайте письменный вывод о том, какие особенности Вашей личности влияют на степень развития коммуникативных навыков.

Тест.

На положительный ответ вопроса ставьте знак «плюс», а на отрицательный ответ — «минус». После того, как вы закончили отвечать на все вопросы, сверьте совпадение по знакам ваших ответов со знаками таблицы дешифратора. Число совпадений с таблицей — это и будет числителем формулы подсчета коэффициента коммуникативности (общительности) — Кк. А в знаменателе формулы будет цифра 20 — это количество вопросов теста.

1. Много ли у вас друзей, с которыми вы постоянно общаетесь?
2. Долго ли вас беспокоит чувство обиды, причиненное кем-то из друзей?
3. Есть ли у вас стремление к установлению новых знакомств с разными людьми?
4. Верно ли, что вам приятней проводить время за книгами или за другими занятиями, чем с людьми?
5. Легко ли вам устанавливать контакты с людьми старше вас по возрасту?
6. Трудно ли вам включиться в новую для вас компанию?
7. Легко ли вам удастся установить контакты с незнакомыми людьми?
8. Трудно ли вам осваиваться в новом коллективе?
9. Стремитесь ли вы при удобном случае познакомиться и пообщаться с новым человеком?
10. Раздражают ли вас окружающие люди, и хочется ли вам побыть одному?
11. Нравится ли вам постоянно находиться среди людей?
12. Испытываете ли вы чувство затруднения, стеснения, если приходится проявлять инициативу, чтобы познакомиться с новым человеком?
13. Любите ли вы участвовать в коллективных мероприятиях?
14. Правда ли, что вы чувствуете себя неуверенно среди малознакомых вам людей?
15. Полагаете ли вы, что вам не составляет труда внести оживление в малознакомой для вас обстановке?
16. Стремитесь ли вы ограничить круг своих знакомых небольшим количеством людей?
17. Чувствуете ли вы себя непринужденно в незнакомом для вас коллективе?
18. Правда ли, что вы не чувствуете себя достаточно уверенным и спокойным, когда приходится говорить что-либо большой группе людей?
19. Верно ли, что у вас много друзей?
20. Часто ли вы смущаетесь, чувствуете неловкость при общении с малознакомыми людьми?

2.5. ОПК-7. И-3. У-3.. Учитывая все особенности составления делового письма, составьте Письмо-отказ от участия в Международной выставке.

#### **Методические рекомендации к процедуре оценивания**

Оценка результатов обучения по дисциплине, характеризующих сформированность компетенции проводится в процессе промежуточной аттестации студентов посредством контрольного задания. При этом процедура должна включать последовательность действий, описанную ниже.

1. Подготовительные действия включают:

Предоставление студентам контрольных заданий, а также, если это предусмотрено заданием, необходимых приложений (формы документов, справочники и т.п.);  
Фиксацию времени получения задания студентом.

2. Контрольные действия включают:

Контроль соблюдения студентами дисциплинарных требований, установленных Положением о промежуточной аттестации обучающихся и контрольным заданием (при наличии);

Контроль соблюдения студентами регламента времени на выполнение задания.

3. Оценочные действия включают:

Восприятие результатов выполнения студентом контрольного задания, представленных в устной, письменной или иной форме, установленной заданием.

Оценка проводится по каждому блоку контрольного задания по 100-балльной шкале.

Подведение итогов оценки компетенции и результатов обучения по дисциплине с использованием формулы оценки результата промежуточной аттестации и шкалы интерпретации результата промежуточной аттестации.

Оценка результата промежуточной аттестации выполняется с использованием формулы:



$$P = \frac{\sum_{i=1}^n P_i}{3},$$

где  $P_i$  – оценка каждого блока контрольного задания, в баллах

**Шкала интерпретации результата промежуточной аттестации  
(сформированности компетенций и результатов обучения по дисциплине)**

Результат промежуточной аттестации ( $P$ )	Оценка сформированности компетенций	Оценка результатов обучения по дисциплине	Оценка ECTS
От 0 до 36	Не сформирована.	Неудовлетворительно (не зачтено)	F (не зачтено)
«Безусловно неудовлетворительно»: контрольное задание выполнено менее, чем на 50%, преимущественная часть результатов выполнения задания содержит грубые ошибки, характер которых указывает на отсутствие у обучающегося знаний, умений и навыков по дисциплине, необходимых и достаточных для решения профессиональных задач, соответствующих этапу формирования компетенции.			
От 37 до 49	Уровень владения компетенцией недостаточен для ее формирования в результате обучения по дисциплине.	Неудовлетворительно (не зачтено)	FX (не зачтено)
«Условно неудовлетворительно» контрольное задание выполнено не менее, чем на 50%, значительная часть результатов выполнения задания содержит ошибки, характер которых указывает на недостаточный уровень владения обучающимся знаниями, умениями и навыками по дисциплине, необходимыми для решения профессиональных задач, соответствующих компетенции.			
От 50 до 59	Уровень владения компетенцией посредственен для ее формирования в результате обучения по дисциплине.	Удовлетворительно (зачтено)	E (зачтено)
«Посредственно»: контрольное задание выполнено не менее, чем на 50%, большая часть результатов выполнения задания содержит ошибки, характер которых указывает на посредственный уровень владения обучающимся знаниями, умениями и навыками по дисциплине, но при этом позволяет сделать вывод о готовности обучающегося решать типовые профессиональные задачи.			
От 60 до 69	Уровень владения компетенцией удовлетворителен для ее формирования в результате обучения по дисциплине.	Удовлетворительно (зачтено)	D (зачтено)
«Удовлетворительно»: контрольное задание выполнено не менее, чем на 60%, меньшая часть результатов выполнения задания содержит ошибки, характер которых указывает на посредственный уровень владения обучающимся знаниями, умениями и навыками по дисциплине, но при этом позволяет сделать вывод о готовности обучающегося решать типовые профессиональные задачи.			
От 70 до 89	Уровень владения компетенцией преимущественно высокий для ее формирования в результате обучения по дисциплине.	Хорошо (зачтено)	C (зачтено)
«Хорошо»: контрольное задание выполнено не менее, чем на 80%, результаты выполнения задания содержат несколько незначительных ошибок и технических погрешностей, характер которых указывает на высокий уровень владения обучающимся знаниями, умениями и			

Результат промежуточной аттестации ( <i>P</i> )	Оценка сформированности компетенций	Оценка результатов обучения по дисциплине	Оценка ECTS
навыками по дисциплине и позволяет сделать вывод о готовности обучающегося решать типовые и ситуативные профессиональные задачи.			
От 90 до 94	Уровень владения компетенцией высокий для ее формирования в результате обучения по дисциплине.	Отлично (зачтено)	B (зачтено)
«Отлично»: контрольное задание выполнено в полном объеме, результаты выполнения задания содержат одну-две незначительные ошибки, несколько технических погрешностей, характер которых указывает на высокий уровень владения обучающимся знаниями, умениями и навыками по дисциплине и позволяет сделать вывод о готовности обучающегося эффективно решать типовые и ситуативные профессиональные задачи, в том числе повышенного уровня сложности.			
От 95 до 100	Уровень владения компетенцией превосходный для ее формирования в результате обучения по дисциплине.	Отлично (зачтено)	A (зачтено)
«Превосходно»: контрольное задание выполнено в полном объеме, результаты выполнения задания не содержат ошибок и технических погрешностей, указывают как на высокий уровень владения обучающимся знаниями, умениями и навыками по дисциплине, позволяют сделать вывод о готовности обучающегося эффективно решать типовые и ситуативные профессиональные задачи, в том числе повышенного уровня сложности, способности разрабатывать новые решения.			

### 3. МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ

Материалы для текущего контроля фонда оценочных средств разработаны в соответствии рабочей программой дисциплины и основной профессиональной образовательной программой

#### Варианты контрольных работ для студентов заочной формы обучения

ОПК-7. И-3. У-3. ОПК-7. И-4. У-1.

1. Коммуникация, ее значение, виды и функции.
2. Участники деловой коммуникации, ее целевая аудитория.
3. Основные модели и стили деловых коммуникаций.
4. Стратегия и тактика информационного воздействия на участников в процессе коммуникации.
5. Коммуникативные каналы и средства деловой коммуникации.
6. Смысловые и эмоциональные аспекты деловой коммуникации.
7. Символы и знаки в процессе в коммуникации, их интерпретация и восприятие.
8. Вербальные и невербальные средства деловой коммуникации.
9. Анализ поведения участников процесса коммуникации (интонаций, выражения лица, жестов, положения тела, походки и т.п.).
10. Отражение и восприятие в деловой коммуникации.
11. Этика устного, письменного и виртуального делового общения: сходства и различия.
12. Коммуникативные барьеры (помехи), причины их возникновения и способы преодоления.
13. Коммуникационные барьеры в зависимости от социальных, культурных и этнических аспектов.
14. Особенности деловой коммуникации по телефону и Интернету.

15. Сущность процесса слушания, его виды и специфика.
16. Установление контакта и эффект первого впечатления в процессе коммуникации, влияние стереотипов на первое впечатление.
17. Средства массовой информации (СМИ) и общественность, их влияние на деловую коммуникацию.
18. Имидж и репутация в процессе коммуникации.
19. Имидж и внешний облик делового человека (политического лидера и т.п.).
20. Построение имиджа организации (имидж в бизнесе, торговая марка, логотип, слоган, корпоративный Интернет-сайт и т.п.).
21. Организационная культура.
22. Переговорный процесс: теория и практика.
23. Менеджмент репутации человека и организации («белые» и «черные» технологии, «информационные войны» и т.п.).
24. Влияние конфликтов и организационных изменений на процесс коммуникации.
25. Формы деловой коммуникации: беседы, совещания, собрания.

### Критерии оценки контрольной работы

Элементы и этапы выполнения контрольной работы	Показатели	Максимальные баллы
<b>Ответы на задания контрольной работы (по вариантам)</b>	Соответствие требованиям методических рекомендаций к содержанию контрольной работы. Правильность и полнота проведения анализа/ оценки/ решения. Отражение выводов по заданию и их обоснованность.	15
<b>Список источников</b>	Соблюдение требований методических рекомендаций по количеству и качеству источников.	1
<b>Оформление</b>	Соответствие разработанным требованиям оформления. Соблюдение норм литературного языка. Отсутствие орфографических и пунктуационных ошибок, погрешностей стиля	3
<b>Сроки выполнения</b>	Соблюдение графика выполнения контрольной работы	1
<b>Всего баллов</b>		20

Контрольная работа оценивается по 5 балльной шкале, баллы переводятся в оценки успеваемости следующим образом:

- 15- 20 баллов – «зачтено»;
- менее 15 баллов – «не зачтено».

### Темы практических занятий ОПК-7. И-3. У-3. ОПК-7. И-4. У-1.

#### Тема 1. Коммуникации в структуре человеческой цивилизации.

1. Сущность и виды коммуникаций.
2. Структура процесса коммуникации.
3. Вербальные и невербальные коммуникации: основные понятия.
4. Характеристика основных участников общения.

5. Средства общения и функции общения.
6. Понятие «бесконфликтного общения».
7. Общение в профессиональной деятельности, в том числе в межкультурной среде.

## **Тема 2. Деловое общение: содержание понятия, цели, средства.**

1. Понятие делового общения.
2. Деловое общение и деловые коммуникации: разница понятий.
3. Намерения собеседников в деловом общении.
4. Цели делового общения.
5. Условия организации делового общения.
6. Классификация форм деловой коммуникации.
7. Критерии определения формы деловой коммуникации
8. Различные подходы к моделированию коммуникативного пространства.
9. Модели делового общения.
10. Этапы делового общения.
11. Личность собеседника в процессе делового общения.
12. Виды делового общения в межкультурной среде.

## **Тема 3. Письменные формы деловой коммуникации.**

1. Особенности официально-делового стиля.
2. Письменные формы делового общения.
3. Классификация делового письма.
4. Правила составления письма-запроса.
5. Правила составления письма – ответа.
6. Правила составления гарантийного письма.
7. Правила составления сопроводительного письма.
8. Правила составления информационного письма.
9. Правила составления письма-отказа.
10. Правила составления письма-предупреждения
11. Правила составления благодарственного письма.
12. Правила составления благодарственного письма
13. Правила составления комбинированного письма.
14. Внутренний распорядительные документы.
15. Правила составления личных документов: резюме.

## **Тема 4. Публичное деловое общение.**

1. Специфика деловой устной речи в организационной среде.
2. Понятие «публичное выступление».
3. Особенности выступлений в межкультурных коммуникациях.
4. Факторы, повышающие и снижающие эффективность выступления.
5. Основные этапы успешной публичной речи.
6. Правила подготовки презентации.
7. Содержательная подготовка переговоров.
8. Организационная подготовка переговоров.
9. Технология ведения переговоров, в том числе на уровне межкультурного взаимодействия.
10. Современные методы ведения деловых переговоров.
11. Формирование навыков убеждения.
12. Умение найти аргументы в пользу своей позиции.
13. Умение находить подход к людям.
14. Важность интонаций в процессе коммуникации.

## **Тема 5. Разрешение конфликтных ситуаций в процессе делового общения**

1. Намерения собеседников в деловом общении.
2. Способы воздействия партнеров друг на друга.
3. Способы преодоления барьеров коммуникации.
4. Отработка навыков «активного слушания».
5. Невербальные средства коммуникации.
6. Соотношение сознательного и бессознательного в невербальной коммуникации.
7. Функции невербальных средств коммуникации.
8. Практическое освоение способов разрешения конфликтных ситуаций при проектировании коммуникаций на разных уровнях.
9. Конфликтные личности и способы общения с ними.
10. Конфликты на уровне межкультурного взаимодействия.

#### **Тема 7. Деловые совещания, собрания.**

1. Коммуникативные процессы в организации.
2. Формы проведения деловых совещаний.
3. Официальные и неофициальные коммуникативные системы.
4. Использование внутренних коммуникативных систем: внутренняя сеть, Интранет и т.д. в практике организаций.
5. Юридические и моральные нормы регулирования служебных отношений.

#### **Тема 8. Имидж как часть коммуникативного процесса.** 1. Модели корпоративного имиджа.

2. Имидж руководителя.
3. Использование коммуникации и информации в процессе формирования корпоративного имиджа.
4. Деловая репутация. Коммуникативный климат организации.
5. Этическая сторона деятельности коммерческой структуры.

#### **Тема 9. Особенности этикета в международных переговорах.**

1. Национальные стили деловых отношений.
2. Особенности национальной этики деловых партнеров.
3. Национальные особенности в деловом общении: Германия, Италия, Франция.
4. Национальные особенности в деловом общении: Англия, США.
5. Национальные особенности в деловом общении: Китай, Япония.

#### **Критерии оценки работы на практическом занятии**

<b>Критерии</b>	<b>Максимальное количество баллов за занятие</b>
<b>Устный опрос</b>	
Основные теоретические положения по вопросу раскрыты. Имеются элементы обоснования выводов. Имеются элементы систематизации информации, факты применения профессиональной терминологии. Очевидно использование источников рекомендованной литературы. Продемонстрирована культура речи.	1 балл
<b>Решение задач и практических ситуаций</b>	
Здание выполнено правильно, выводы обоснованы	1 балл

#### **Примеры деловых игр для проведения практического занятия**

ОПК-7. И-3. У-3. ОПК-7. И-4. У-1.

### **Ролевая игра «Развитие коммуникативных навыков».**

**Цель:** Развитие коммуникативных навыков.

**Задачи:**

- отработать навыки убеждения;
- отработать умение найти аргументы в пользу своей позиции;
- развить умение находить подход к людям;
- подчеркнуть важность интонаций в процессе коммуникации;
- развитие умения невербального средства общения;
- обучить эффективным способам общения;

**Требование к участникам:**

Тренинг рассчитан на студентов.

Количество 10-16 человек.

План тренинга

1. Орг. Момент 1 минута

2. Вступительная беседа 2 минуты.

3. Разминка: Упражнение «Это мое имя» (20 минут)

Цель: Знакомство участников тренинга друг с другом.

Упражнение «Семь богатырей» (20 минут)

Цель: отработать навыки убеждения, умение найти аргументы в пользу своей позиции, презентационные навыки.

4. Основная часть:

Упражнение «Завтрак с героем» (30 минут)

Цель: потренировать умение убеждать собеседника.

Упражнение «А я счастлив» (10 минут).

Цель: узнать о способах поднятия настроения.

Упражнение «Леопольд» (25 минут)

Цель: отработать навыки убеждения, умение находить подход к людям.

Оборудования: таблички с именами, для котов.

Упражнение «Передать одним словом» (20 минут)

Цель: подчеркнуть важность интонаций в процессе коммуникации.

Оборудования: карточки размером с визитную карточку с напечатанными на них названиями эмоций.

Упражнение «Всеобщее внимание» (10 минут)

Цель: – развитие умения невербального средства общения.

Упражнение «Попроси шоколадку» (15 минут)

Цель: обучить эффективным способам общения.

Упражнение «Три закона общения» (20 минут)

Цель: развить навыки невербального общения, групповой дискуссии, логического мышления.

Игра «Салки – обнималки» (10 минут)

Цель: Разрядка, взаимовыручка, «спасающий физический контакт».

Требование: Просторное, безопасное помещение.

Упражнение «Моя проблема в общении» (20 минут)

Цель: узнать, какие проблемы существуют в общении.

Оборудование: бумага, ручки.

Упражнения «Умение слушать» (25 минут)

Цель: осознание участниками того, что в их поведении помогает партнеру открыто и детально говорить о своих проблемах и состоянии и что может ухудшать его состояние. Ознакомление с приемами слушания.

5. Орг. Конец:

Упражнение «Рукопожатие» (1 минута)

Цель: Закончить тренинг, поднять настроение.

Беседа: 5 минут.

6. Рефлексия: 5 минут

### **Критерии оценки:**

- оценка «отлично» (5 баллов) выставляется студенту, если студент выполнил самостоятельно всю необходимую часть работы, активно участвует в обсуждении, подготовил аргументы в пользу решения, предложил альтернативы. Студент выслушивал мнения других. Студент внес вклад в работу группы.
- оценка «хорошо» (4 балла) выставляется студенту, если студент выполнил самостоятельно не всю необходимую часть работы, активно участвует в обсуждении, не подготовил аргументы в пользу решения, предложил альтернативы. Студент выслушивал мнения других. Студент внес вклад в работу группы.
- оценка «удовлетворительно» (3 балла) выставляется студенту, если студент частично выполнил самостоятельно часть работы, безынициативно участвовал в обсуждении, не подготовил аргументы в пользу решения, мало предлагал альтернативы. Студент выслушивал мнения других, допускал коммуникативные ошибки. Студент не внес вклад в работу группы.
- оценка «неудовлетворительно» (0 баллов) выставляется студенту, если студент выполнял роль наблюдателя. Не внес вклада в групповой ответ.

### **Ролевая игра «Деловые переговоры». УКБ-3.И-1.У-1.**

**Цель игры** - приобретение навыков определять стили поведения людей, а также обучение стратегии сотрудничества в процессе переговоров, получение навыков совместного принятия решений.

**Количество участников** может быть не более 20 человек.

**Время** 50 минут.

**Тема** Ролевая игра «Дискуссия»

**Роли:** 1) Организатор.

2) Спорщик.

3) Оригинал.

4) Заводила

5) Соглашатель.

**Ход игры:** из всей группы выбирается пять участников, те, кто не задействованы в игре, садятся в круг, а участники садятся в центр этого круга. Участники игры получают заранее подготовленные карточки, на которых написана инструкция. Показывать карточки нельзя, так как остальные должны будут угадать какую роль, указанную на карточке, исполняет участник. Роли в этой игре соответствуют распространенным стилям поведения: **1. Организатор.** Его целью является выявление позиций всех участников. Он спрашивает мнение каждого, задает уточняющие вопросы, активно участвует в дискуссии, подводит промежуточные и окончательные выводы, высказывает свое мнение последним.

**2. Спорщик.** Спорит по поводу и без, пытается опровергнуть любое высказывание.

**3. Оригинал.** Высказывает неожиданные, немного бессмысленные, понятные ему одному предложения и суждения, в разговоре участвует не очень активно, высказывается не более пяти раз.

**4. Заводила.** Очень эмоционален и позитивен в своих высказываниях. Говорит много, старается склонить всех к своей точке зрения. Не слушает окружающих, если те не согласны с его мнением. **5. Соглашатель.** Не спорит, со всеми во всем соглашается. Целью этого стиля поведения является не поиск эффективного решения, а бесконфликтное общение.

### **Ожидаемый (е) результат (ы)**

Критерии оценки: – оценка «отлично» (5 баллов) выставляется студенту, если студент выполнил самостоятельно всю необходимую часть работы, активно участвует в обсуждении, подготовил аргументы в пользу решения, предложил альтернативы. Студент выслушивал мнения других.

Оценка «хорошо» (4 балла) выставляется студенту, если студент выполнил самостоятельно не всю необходимую часть работы, активно участвует в обсуждении, не подготовил аргументы в пользу решения, предложил альтернативы. Студент выслушивал мнения других.

Студент внес вклад в работу группы – оценка «удовлетворительно» (3 балла) выставляется студенту, если студент частично выполнил самостоятельно часть работы, безынициативно участвовал в обсуждении, не подготовил аргументы в пользу решения, мало предлагал альтернативы. Студент выслушивал мнения других, допускал коммуникативные ошибки.

Студент не внес вклад в работу группы. – оценка «неудовлетворительно» (0 баллов) выставляется студенту, если студент выполнял роль наблюдателя. Не внес вклада в групповой ответ

### Шкала и критерии оценки участия в тренинге

Критерии	Максимальное количество баллов за занятие
<b>Устный опрос, коллоквиум</b>	
Студент выполнил самостоятельно всю необходимую часть работы, активно участвует в обсуждении, подготовил аргументы в пользу решения, предложил альтернативы. Студент выслушивал мнения других. Студент внес вклад в работу группы. Продемонстрирована культура речи.	8 баллов
Студент выполнил самостоятельно не всю необходимую часть работы, активно участвует в обсуждении, не подготовил аргументы в пользу решения, предложил альтернативы. Студент выслушивал мнения других. Студент внес вклад в работу группы.	6 баллов
Студент частично выполнил самостоятельно часть работы, безынициативно участвовал в обсуждении, не подготовил аргументы в пользу решения, мало предлагал альтернативы. Студент выслушивал мнения других, допускал коммуникативные ошибки. Студент не внес вклад в работу группы.	3 балла
Студент выполнял роль наблюдателя. Не внес вклада в групповой ответ.	0 баллов

### Темы доклада

ОПК-7. И-3. 3-1. ОПК-7. И-3. 3-2. ОПК-7. И-4. 3-1.

1. Деловая коммуникация и власть.
2. Информационное обеспечение деятельности государственной власти (выборы как деловая коммуникация; маркетинговые аспекты в политике и т.п.).
3. Презентация в процессе коммуникации (новых идей, проектов): виды презентации, подготовка и проведение; критерии и условия успешной презентации.
4. Психологические аспекты делового общения.
5. Особенности этических норм при осуществлении делового общения (переговоров и т.п.).
6. Влияние протокольных мероприятий на процесс делового общения.
7. Этические аспекты и практика вручения подарков в деловом общении.
8. Письменная коммуникация, особенности осуществления деловой переписки.
9. Виды и особенности деловых приемов и деловой этикет.
10. Формальные и неформальные особенности коммуникации.
11. Влияние стиля руководства на коммуникативное взаимодействие.
12. Влияние конфликтов на коммуникативное взаимодействие.
13. Роль индивидуальных особенности человека в процессе коммуникации.
14. Ролевое поведение и его влияние на коммуникационный процесс.



## 15. Основные правила делового взаимодействия в системе международного бизнеса.

**Шкала и критерии оценки доклада**

<b>Критерии</b>	<b>Показатели</b>	<b>Максимальное количество баллов</b>
1. Новизна реферированного текста	- актуальность проблемы и темы; - новизна и самостоятельность в постановке проблемы, в формулировании нового аспекта выбранной для анализа проблемы; - наличие авторской позиции, самостоятельность суждений.	1 балл
2. Степень раскрытия сущности проблемы	- соответствие плана теме реферата (доклада); - соответствие содержания теме и плану; - полнота и глубина раскрытия основных понятий; - обоснованность способов и методов работы с материалом; - умение работать с литературой, систематизировать и структурировать материал; - умение обобщать, сопоставлять различные точки зрения по рассматриваемому вопросу, аргументировать основные положения и выводы.	1 балл
3. Обоснованность выбора источников	- круг, полнота использования литературных источников по теме; - привлечение новейших работ (журнальные публикации, материалы сборников научных трудов и т.д.).	1 балл
4. Соблюдение требований к оформлению	- правильное оформление ссылок на используемую литературу; - грамотность и культура изложения; - владение терминологией и понятийным аппаратом; - соблюдение требований к объему работы; - культура оформления: выделение абзацев; - использование информационных технологий.	1 балл
5. Изложение	- отсутствие орфографических и синтаксических ошибок, стилистических погрешностей; - отсутствие опечаток, сокращений слов, кроме общепринятых; - литературный стиль.	1 балл
Всего баллов		5 баллов