

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

**Деловые коммуникации в органах государственного и муниципального
управления**

Направление подготовки:	38.04.04 Государственное и муниципальное управление
Профиль подготовки:	Технологии и механизмы государственного и муниципального управления
Квалификация:	магистр
Форма обучения:	заочная
Год начала подготовки:	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 (модулям) и практикам	Вид аттестации и оценочных средств
УК-4. Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия	УК-4. И.-1. Учитывает общие и специфические характеристики академической и профессиональной коммуникации на русском и иностранном языках при устном и письменном взаимодействии	УК-4. И.-1. 3-1. Знает суть содержания понятия «информационно-коммуникационные технологии», «коммуникативные технология»	Текущий контроль: устный опрос, тест Промежуточная аттестация: контрольное задание
		УК-4. И.-1. 3-2. Знает суть понятий «жанр письменной профессиональной и академической коммуникации»	Текущий контроль: устный опрос, тест Промежуточная аттестация: контрольное задание
		УК-4. И.-1. У-1. Умеет использовать мультимедийные средства при представлении результатов академической и профессиональной деятельности на различных научных мероприятиях,	Текущий контроль: устный опрос, теста Промежуточная аттестация: контрольное задание
		УК-4. И.-1. У-2. Умеет использовать информационно-коммуникативные технологии в процессе сбора, систематизации, интерпретации и оценивания отечественной и зарубежной академической, профессиональной и исследовательской информации	Текущий контроль: устный опрос, тест Промежуточная аттестация: контрольное задание
Код и наименование	Код и	Результаты обучения по	Вид аттестации и

обще профессиональной компетенции	наименование индикатора достижения обще профессиональной компетенции	дисциплинам (модулям) и практикам	оценочных средств
ОПК-8. Способен организовывать внутренние и межведомственные коммуникации, взаимодействие органов государственной власти и местного самоуправления с гражданами, коммерческими организациями, институтами гражданского общества, средствами массовой информации	ОПК-8.И-1. Организует внутренние межведомственные деловые коммуникации в органах власти	ОПК-8.И-1. 3-1. Знает технологии построения внутренних межведомственных коммуникаций в органах государственной власти и местного самоуправления	Текущий контроль: устный опрос, тест Промежуточная аттестация: контрольное задание
		ОПК-8.И-1.У-1. Умеет организовывать процессы внутренних межведомственных коммуникаций в органах государственной власти и местного самоуправления	Текущий контроль: устный опрос, тест Промежуточная аттестация: контрольное задание
		ОПК-8.И-1.В-1. Владеет навыками разработки предложений по совершенствованию системы документированной информации, обеспечивающей процессы внутренних межведомственных коммуникаций в органах государственной власти и местного самоуправления	Текущий контроль: устный опрос, тест Промежуточная аттестация: контрольное задание

2. Оценочные средства для текущего контроля

2.1. Варианты контрольных работ для студентов заочной формы обучения

1. УК-4. И.-1. 3-1. Актуальные проблемы обеспечения сохранности документов в электронной форме.
2. УК-4. И.-1. 3-2. Актуальные проблемы определения ценности документов и документной информации.
3. ОПК-8.И-1. 3-1. Актуальные проблемы разработки номенклатуры дел в современной организации
4. ОПК-8.И-1. 3-1. Актуальные проблемы систематизации документов для их оперативного использования и последующего хранения.
5. УК-4. И.-1. 3-1. Виды документов, применяемые в профессиональной деятельности
6. УК-4. И.-1. 3-2. Виды систем электронного документооборота в органах государственной власти.

7. ОПК-8.И-1. 3-1. Инструментарий электронного документооборота в органах публичной власти.
8. УК-4. И.-1. У-1. Информационное и документационное обеспечения системы распределения функций, полномочий и ответственности в органах публичной власти.
9. УК-4. И.-1. У-1. Информационное обеспечение эффективного функционирования организационной структуры органа публичной власти.
10. УК-4. И.-1. У-2. Информационные системы в органах публичной власти.
11. УК-4. И.-1. У-1. Нормативно-правовое регулирование отношений, связанных с информацией с ограниченным доступом.
12. ОПК-8.И-1.У-1. Особенности осуществления управленческих операций в электронных системах документооборота на уровне пользователя при выполнении работ по планированию, организации деятельности органа власти
13. ОПК-8.И-1. 3-1. Порядок использования документов, хранящихся в архиве
14. ОПК-8.И-1. 3-1. Процедуры составления и оформления документации, применяемой в профессиональной деятельности, в соответствии с действующей нормативной базой
15. УК-4. И.-1. У-1. Система защиты ценной информации и конфиденциальных документов.
16. УК-4. И.-1. У-2. Системы электронного документооборота как технологии планирования и организации деятельности органа власти.
17. ОПК-8.И-1. 3-1. Технологии планирования и организации деятельности органа власти
18. ОПК-8.И-1. 3-1. Управленческие операции в системах электронного документооборота при выполнении работ по планированию, организации деятельности органа власти.
19. ОПК-8.И-1.В-1. Экспертная комиссия для оценки документов: задачи, состав, основные функции

Критерии оценки контрольной работы

Элементы и этапы выполнения контрольной работы	Показатели	Максимальные баллы
Ответы на задания контрольной работы (по вариантам)	Соответствие требованиям методических рекомендаций к содержанию контрольной работы. Правильность и полнота проведения анализа/оценки/ решения. Отражение выводов по заданию и их обоснованность.	70
Список источников	Соблюдение требований методических рекомендаций по количеству и качеству источников.	5
Оформление	Соответствие разработанным требованиям оформления. Соблюдение норм литературного языка. Отсутствие орфографических и пунктуационных ошибок, погрешностей стиля	15
Сроки выполнения	Соблюдение графика выполнения контрольной работы	10
		100

Контрольная работа оценивается по 100 балльной шкале, баллы переводятся в оценки успеваемости следующим образом:

- 51-100 баллов – «зачтено»;
- менее 50 баллов – «не зачтено».

2.2. Тесты для текущего контроля

1. УК-4. И.-1. 3-1. Система документации определяется как ...

а) совокупность документов, отражающих организационную и распорядительную деятельность

б) совокупность документов, взаимосвязанных по признакам происхождения, назначения, вида, сферы деятельности, единых требований к их оформлению

в) письменные документы, в которых фиксируются решения административных и организационных вопросов, а также вопросов управления

2. УК-4. И.-1. 3-1. Официальный документ - это ...

а) любая информация, внесенная в базу данных

б) информация, зафиксированная на каком-либо носителе, пригодном для достаточно долговременного хранения

в) информация, зафиксированная на каком-либо носителе, пригодном для достаточно долговременного хранения, и оформленная по действующим законодательным правилам

г) любой бумажный документ

3. УК-4. И.-1. 3-2. К общим функциям документов относятся ...

а) правовая и организационная

б) мемориальная и обучающая

в) управленческая и правовая

г) информационная и коммуникативная

4. ОПК-8.И.-1. 3-1. Документооборот - это ...

а) движение документов в организации от руководителя к исполнителям

б) технологический процесс архивного хранения документов

в) сложный технологический процесс, который включает все операции по приему, передаче, составлению, согласованию, оформлению, удостоверению и отправке документов

г) процесс подписания и передачи документа в организации

5. ОПК-8.И.-1. 3-1. По отношению к управленческому объекту выделяют ... документопотоки.

а) входящий, исходящий, внутренний

б) входящий, исходящий, внутренний

в) восходящий, нисходящий, внутренний

г) внешний, нисходящий, внутренний

6. УК-4. И.-1. 3-2. Объем документооборота выражается ...

а) общим количеством документов, поступивших в организацию за определенный период времени

б) общим количеством документов, поступивших или созданных организацией за определенный период времени

в) общим количеством документов, созданных в организации за определенный период времени

7. ОПК-8.И.-1. У-1. Главное правило организации документооборота - это ...

а) оперативное прохождение документа по наиболее короткому и прямому маршруту с наименьшими затратами времени

б) стабильный маршрут движения, который зависит от состава и содержания документов и от принятой в организации технологии работ с документами

в) стереотипные маршруты движения свойственные входящим документам с наименьшими затратами времени

8. УК-4. И.-1. 3-1. Документопоток - это ...

а) движение документов в разных направлениях, которое постоянно меняется

б) сложившееся в пределах информационной системы движение данных в определенном направлении

в) организованное движение документов из организации в разных направлениях

г) сложившееся или организованное в пределах информационной системы

движение данных в определенном направлении, при условии, что у этих данных общий источник и общий приемник

9. УК-4. И.-1. 3-2. Внутренний документопоток составляют документы ...

- а) создаваемые в данной организации и отправляемые за ее пределы
- б) вышестоящих организаций, документы от подведомственных организаций, документы от неоподчиненных организаций, обращения граждан
- в) создаваемые и используемые в самом аппарате управления, не выходящие за его пределы

10. ОПК-8.И-1.В-1. Субъекты, обеспечивающие работу всей организации с документами на всех этапах документооборота - это ...

- а) секретари и делопроизводители
- б) руководители
- в) исполнители
- г) контролеры

11. УК-4. И.-1. 3-1. Регистрация - это ...

- а) запись учетных данных о документе по установленной форме, фиксирующей факт его создания, отправления или получения
- б) учет документов, контроль за их исполнением и справочная работа по документам
- в) снятие с документа показателей (реквизитов) и занесение их в определенную регистрационную форму
- г) прием и первичная обработка документов

12. ОПК-8.И-1. 3-1. Основными видами срокового контроля являются ...

- а) контроль по существу решения вопроса
- б) еженедельный, ежемесячный и ежеквартальный
- в) текущий, предупредительный и итоговый
- г) ручной и автоматизированный контроль

13. УК-4. И.-1. 3-1. Номенклатура дел - это ...

- а) основные правила работы ведомственных архивов
- б) совокупность документов или документ, относящихся к одному вопросу или участку деятельности, помещенных в отдельную обложку
- в) систематизированный перечень наименований дел, заводимых в организации, с указанием сроков их хранения, оформленный в установленном порядке
- г) государственная система документационного обеспечения управления

Шкала и критерии оценки текущего тестирования

Число правильных ответов	Оценка
90-100% правильных ответов	Оценка «отлично»
70-89% правильных ответов	Оценка «хорошо»
51-69% правильных ответов	Оценка «удовлетворительно»
Менее 50% правильных ответов	Оценка «неудовлетворительно»

2.1. Вопросы для подготовки к семинарским/практическим занятиям

Тема 1. УК-4. И.-1. 3-2. Информационные системы в органах публичной власти.

Вопросы для устного опроса

1. Место информационной системы в организационной структуре органа публичного управления
2. Информационное и документационное обеспечения системы распределения функций, полномочий и ответственности в органах публичной власти.

3. Сущность и значение документированной информации в планировании и организации профессиональной деятельности в органах государственной власти и местного самоуправления.

Тема 2. УК-4. И.-1. У-1.

Организация работы с документами в органах государственного и муниципального управления

Вопросы для устного опроса

1. Понятия: информация «открытая» и «с ограниченным доступом».
2. Нормативно-правовое регулирование отношений, связанных с информацией с ограниченным доступом.
3. Понятие и виды конфиденциальной информации.
4. Государственная тайна как защищаемые государственные сведения, относящиеся к важным видам деятельности, разглашение которых может быть опасно для государства.
5. Источники и каналы разглашения конфиденциальной информации.
6. Система защиты ценной информации и конфиденциальных документов.
7. Делопроизводственные особенности технологии обработки, учета, порядка работы персонала, хранения; способы защиты при проведении переговоров.
8. Нормативно-методическое обеспечение защиты документированной информации.
9. Критерии оценки состояния делопроизводства для целей эффективного планирования и организации деятельности органа государственной власти и местного самоуправления

Тема 3. УК-4. И.-1. 3-2. Системы документооборота в органах государственной власти: структура, функции, основные требования

Вопросы для устного опроса

1. Виды систем документооборота в органах государственной власти.
2. Информационное обеспечение эффективного функционирования организационной структуры органа публичной власти.
3. Требования к системам документооборота.
4. Распределение функций между исполнителями. Идентификация пользователей систем документооборота.
5. Показатели эффективности систем документооборота в органах власти.
6. Оценка соответствия систем документооборота стратегии, целям и задачам, внутренним и внешним условиям деятельности органа публичной власти.
7. Методика и алгоритмы разработки предложений по совершенствованию системы документированной информации по планированию и организации деятельности органа государственной власти и местного самоуправления

Тема 4. УК-4. И.-1. У-2. Систематизация и обеспечение сохранности документной информации

Вопросы для устного опроса

1. Значение систематизации документов для их оперативного использования и последующего хранения.
2. Определение ценности документов и документной информации.
3. Экспертная комиссия (ЭК): задачи, состав, основные функции.
4. Номенклатура дел.
5. Формирование дел.
6. Основные принципы систематизации документов внутри дела.
7. Хранение документов в оперативной деятельности и текущее хранение дел: основные правила.
8. Архивное хранение дел.
9. Завершающий этап работы с документами.

10. Упорядочение архивных документов.
11. Оформление и описание законченных дел.
12. Оформление дел временного (свыше 10 лет) и постоянного хранения.
13. Опись дел.
14. Порядок передачи дел в архив.
15. Обеспечение сохранности документов в электронной форме.
16. Порядок использования документов, хранящихся в архиве

Практические задания

1. Составить блок-схему типовых элементов системы электронного документооборота
2. Составить блок-схему видов обеспечения типовых систем электронного документооборота
3. Составить перечень идентификаторов пользователей систем электронного документооборота.
4. Оформить отметку о регистрации входящего документа
5. Оформить отметку о регистрации исходящего документа
6. Оформить проект журнала учета внутренних документов
7. Составить акт уничтожения документа
8. Оформить отказ в рассмотрении входящего документа
9. Составить перечень документов, которые могут содержать реквизит «герб»
10. Перечислить состав реквизитов делового письма
11. Составить алгоритм работы с входящим письмом-жалобой
12. Составить алгоритм работы с докладной запиской

Критерии оценки работы на практическом занятии

Критерии	Максимальное количество баллов за занятие
Устный опрос, коллоквиум	
Основные теоретические положения по вопросу раскрыты. Имеются элементы обоснования выводов. Имеются элементы систематизации информации, факты применения профессиональной терминологии. Очевидно использование источники рекомендованной литературы использованы. Продемонстрирована культура речи.	10 баллов
Решение задач, кейсов, заданий, выполнение лабораторных работ	
Верно выполненное практическое (лабораторное) задание	5 баллов

3. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

3.1. Банк контрольных заданий (с указанием компетенции)

1. УК-4.И-1. Прочитайте текст и установите соответствие

Установите соответствие между типом деловой коммуникационной культуры и особенностями организации рабочего процесса

1. Стремление к установлению межличностных взаимоотношений в процессе выполнения задач, реализация семейственности и неформальных связей. Умение убеждать, эмоциональность во взаимодействии с людьми. Готовность расширить и общение, контакты	А. Моноактивный тип деловой культуры
---	--------------------------------------

2. В процессе выполнения работ выстраивают строгую иерархию отношений, в значительной степени напоминающую структуру семьи. Демонстрируют скромность, несмотря на высокий уровень профессионализма и компетентности. Отличаются своим умением создавать гармоничную атмосферу для работы в команде.	Б. Полиактивный тип деловой культуры
3. Ориентация на выполнение конкретной производственной задачи. Четкое следование намеченного плана/графика/схемы Деятельность в соответствии с инструкциями.	В. Реактивный тип деловой культуры

2. УК-4.И-1. Прочитайте текст, выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа.

Прочитайте диалог.

Руководитель департамента Корнилов: Скажите, договор на закупки сегодня будет готов?

Руководитель Управления Нуруллин: Боюсь, что нет. Юрист нашего управления еще не все документы подготовил.

Г-н Корнилов: Он не очень-то усерден, не так ли?

Г-н Нуруллин: Вообще-то он очень хороший работник. Я уже пытаюсь выяснить, что с ним случилось.

Г-н Корнилов: Ну, и что он сказал?

Определите характеристику деловой культуры, которая продемонстрирована в диалоге.

А. Дистанция власти

Б. Отношение к неопределенности

В. Отношение к контексту

Г. Восприятие времени

3. УК-4.И-1. Прочитайте текст и установите соответствие

Установите соответствие между типами национальных корпоративных культур, предложенных Т.Дил и А. Кеннеди, и их характеристиками по двум параметрам: «готовность к риску при принятии решений и скорость обратной связи»

1. Tough guy culture (культура «жестких парней»).	А. Риск – низкий. Скорость обратной связи - высокая
2. Work hard, play hard culture (кто хорошо работает, тот хорошо отдыхает).	Б. Риск – высокий. Скорость обратной связи - высокая
3. Bet - you- company culture (поставь на карту свою компанию).	В. Риск – низкий. Скорость обратной связи - замедленная
4. Process culture (культура-процесс).	Г. Риск – высокий. Скорость обратной связи - замедленная

4. УК-4.И-1. Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ

Ознакомьтесь ситуацией деловой коммуникации и определите, особенности деловой коммуникационной культуры каждого из участников ситуации по следующим критериям 1. Отношение к контексту. 2. Дистанция власти. 3. Отношение ко времени.

Поясните свою позицию.

Александр, преуспевающий бизнесмен, приехал на заранее запланированную деловую встречу со своим школьным другом Владимиром на 10 минут раньше времени.

В приемной (Владимир возглавлял департамент в органах местного самоуправления) Александра встретила обаятельная секретарь. "Владимир Иванович ждет вас, – сказала она. – Но в настоящий момент он говорит по телефону. Пока линия на селекторе не погасла, я предложу вам чай или кофе. Вы можете расположиться в этом кресле и полистать газеты и журналы".

Телефонный разговор затянулся. Когда через полчаса Владимир вышел из кабинета, что приветствовать друга, Александр выглядел обиженным и не старался этого скрывать.

Обращаясь к хозяину, он сказал: «Вова! Уж если ты не мог закончить разговор, когда я пришел, то хотя бы пригласил меня в кабинет. Другьям "крутость" не показывают».

5. УК-4.И-1. Прочитайте текст и установите соответствие

Установите соответствие между характеристикой коммуникативной культуры «отношение к неопределенности» (Г. Хофстеде), и странами для которых характерен высокий или низкий уровень избегания неопределенности при принятии управленческих решений

1. Россия, Швеция, США	А. Высокий уровень избегания неопределенности
2. Германия, Япония, Франция	Б. Низкий уровень избегания неопределенности
3. Австралия Англия	В. Средний уровень избегания неопределенности

6. УК-4.И-1. Прочитайте текст и установите соответствие.

Установите соответствие между типом деловой коммуникационной культуры и особенностями организации рабочего процесса

1. Стремление к установлению межличностных взаимоотношений в процессе выполнения задач, реализация семейственности и неформальных связей. Умение убеждать, эмоциональность во взаимодействии с людьми. Готовность расширить и общение, контакты	А. Моноактивный тип деловой культуры
2. В процессе выполнения работ выстраивают строгую иерархию отношений, в значительной степени напоминающую структуру семьи. Демонстрируют скромность, несмотря на высокий уровень профессионализма и компетентности. Отличаются своим умением создавать гармоничную атмосферу для работы в команде.	Б. Полиактивный тип деловой культуры
3. Ориентация на выполнение конкретной производственной задачи. Четкое следование намеченного плана/графика/схемы Деятельность в соответствии с инструкциями.	В. Реактивный тип деловой культуры

7. ОПК-8.И- 1. Прочитайте текст, выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа

Согласно модели командных компетенций Питера Хокинса к коммуникативной компетенции относится компетенция

- А. Доверие
- Б. Понимание предназначения
- В. Взаимодействие
- Г. Поддержка командной идентичности
- Д. Выстраивание отношений с другими командами

8. ОПК-8.И- 1. Прочитайте текст и запишите развёрнутый обоснованный ответ

Ознакомьтесь с скриптом делового телефонного разговора и установите не менее 4-х ошибок, которые допустил инициатор звонка.

Инициатор звонка: «Добрый день, Вам звонит представитель учебного центра «Эффективный руководитель». У Вас есть время для разговора?

Абонент: «Приемная руководителя департамента. Представьтесь, пожалуйста, кто Вы и по какому вопросу Вы звоните?».

Инициатор звонка: «Я менеджер по продажам учебного центра Трофимов Илья. Хочу рассказать Вам о наших программах по повышению квалификации государственных служащих. У нас есть обучающие программы, которые, я уверен, Вас заинтересуют. Мы существуем на рынке с 2000 года. У нас солидная клиентская база. Мы выслали на Вашу электронную почту наши программы, а также копию договора и прейскурант цен на наши услуги. Когда Вы готовы будете заключить с нами договор?»

Абонент: Я не уполномочен решать такие вопросы. Для ответа на ваш вопрос, укажите сначала реквизиты исходящего письма, Который Вы прислали.

Инициатор звонка: Подождите, я уточню. Сейчас... А... Нашел. Номер 342 от 23.04.2024

Абонент: Ваше письмо получено и находится в работе. Ответ на него будет подготовлен и отправлен Вам на почту. Исполнитель: начальник отдела развития персонала Петрова Ольга.

Инициатор звонка: Понятно. И все же. Я хотел бы ускорить решение и лично встретиться с Вашим руководителем, чтобы рассказать о наших предложениях и заключить договор, когда я смогу подъехать?

Абонент: У руководителя нашей компании не отведено время для личных встреч с коммерческими представителями компаний, которые рекламирую свои услуги, без предварительного заключения об их целесообразности, которые готовят компетентные специалисты. Всего доброго, Ждите ответа на Ваше предложение.

3.2. Ключи к контрольным заданиям

№ вопроса	Ответ
1.	1Б2В3А
2	В Здесь иллюстрируется отношение к контексту. Для представителей высококонтекстных культур не «выяснить, что случилось с кем-то» означает «попытаться осторожно поговорить с близкими и коллегами этого человека», «проверить, не был ли он болен за последнее время», «узнать, не случилось ли что-нибудь с его родными». Для представителей низкоконтекстных культур характерна прямолинейность – готовность прямо спросить этого человека о том, что мешает ему работать.
3	1Б2А3Г4В
4	Особенности деловой коммуникативной культуры Александра 1. Высококонтекстность. Придает большое значение эмоциональным связям, рассматривает дружеские отношения как условие долгосрочных деловых связей. Придает большое значение контексту – обстановке, в которой происходит деловая коммуникация. Готов провести время без активных коммуникаций, но в кабинете своего друга-партнера. 2. Высокая дистанция власти. Придает большое значение своему статусу и статусу партнера. Оскорблен, что с его статусом не посчитались и заставили ждать в приемной, а не пригласили в кабинет, несмотря на то, что партнер в это время вел другой разговор 3. Монохронность. Линейное восприятие времени. Пунктуальность. Александр пришел на встречу вовремя. Возмущен тем, что вынужден ждать аудиенции. Воспринимает время ожидания как напрасно проведенное, пустое, время, в течение которого не происходит никакого события Особенности деловой культуры Владимира 1. Низкоконтекстность. Низкая эмоциональная насыщенность коммуникации. Придает большое значение не эмоциональным связям, а объективной информации. Не придает большого значения контексту, в котором партнеру приходится ожидать встречи, ограничивается формальной, дежурной обстановкой (чай, кофе, журналы) 2. Высокая дистанция власти. Придает большое значение своему статусу. «Держит» партнера в приемной, позволяет нарушать условия договоренности. 3. Полихронность. Непунктуален. Позволяет нарушать время встречи, Не считает это нарушением делового этикета.
5	1Б2А3В
6	1Б2В3А
7	А От уровня доверия зависит эффективность коммуникаций. При достаточном доверии члены команды не тратят силы и энергию на защиту, потому что ощущают безопасность коммуникаций
8	Ошибки 1. Нарушена последовательность в сценарии телефонного разговора. Прежде чем спрашивать, есть ли у абонента время на телефонные разговор, необходимо изложить суть звонка, по какому поводу совершается звонок. Этим самым абоненту представляется возможность выбора: готов ли он на эту тему в настоящий момент разговаривать или нет. 1. Не получена информация о том, кто ответил инициатору звонка. Насколько человек уполномочен решать вопрос, по которому совершается звонок 2. Не определен заранее результат деловой коммуникации, который бы удовлетворил инициатора. Что хотел получить инициатор по итогам разговора? Согласие на заключение договора? Договоренность о дате встречи с руководителем компании? 3. Не подготовлена заранее вся необходимая информация для оперативного ответа на возникающие вопросы (реквизиты исходящего письма) 4. Некорректная цель звонка – получение предварительного согласия на заключение договора. Телефонные звонки как вид деловой коммуникации имеют ограниченную сферу взаимодействия. Сложные вопросы, требующие детальной проработки, должны решаться в других форматах – деловых переговорах.

Шкала и критерии оценки текущего тестирования

Число правильных ответов	Оценка
90-100% правильных ответов	Оценка «отлично»
70-89% правильных ответов	Оценка «хорошо»
50-69% правильных ответов	Оценка «удовлетворительно»
Менее 50% правильных ответов	Оценка «неудовлетворительно»