

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

УТВЕРЖДАЮ
Проректор по учебной работе и качеству
образования

_____ И. А. Долгова

15 апреля 2026 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:	очно-заочная
Год начала подготовки:	2026

Самара
2026

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			

Результат промежуточной аттестации (Р)	Оценка сформированности компетенций	Оценка результатов обучения по дисциплине	Оценка ECTS
которых указывает на высокий уровень владения обучающимся знаниями, умениями и 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)	В (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)	А (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
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.	15
Список источников	Соблюдение требований методических рекомендаций по количеству и качеству источников.	1
Оформление	Соответствие разработанным требованиям оформления. Соблюдение норм литературного языка. Отсутствие орфографических и пунктуационных ошибок, погрешностей стиля	3
Сроки выполнения	Соблюдение графика выполнения контрольной работы	1
Всего баллов		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, Инtranет 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

Критерии	Максимальное количество баллов за занятие
Устный опрос	
Основные теоретические положения по вопросу раскрыты. Имеются элементы обоснования выводов. Имеются элементы систематизации информации, факты применения профессиональной терминологии. Очевидно использование источников рекомендованной литературы. Продemonстрирована культура речи.	1 балл
Решение задач и практических ситуаций	
Задание 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 котиков.

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
Устный опрос, коллоквиум	
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

Критерии	Показатели	Максимальное количество баллов
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