

Государственное образовательное учреждение
«Приднестровский государственный университет им. Т.Г. Шевченко»
Рыбницкий филиал

Кафедра менеджмента

УТВЕРЖДАЮ
Заведующий кафедрой менеджмента,
профессор _____ Д.М. Трач
протокол № 1 « 17 » сентября 2024г.

Фонд оценочных средств
по дисциплине

Б1.О.20 Деловые коммуникации

Направление подготовки
38.03.02 Менеджмент

Профиль:
«Менеджмент организации», «Финансовый менеджмент»

Квалификация

Бакалавр

Форма обучения
очная, очно-заочная

ГОД НАБОРА 2021

Разработчик: доцент
_____ Г.М. Брадик
« 17 » сентября 2024 г.

Рыбница 2024г.

Паспорт фонда оценочных средств по учебной дисциплине «Деловые коммуникации»

1. В результате изучения дисциплины у обучающихся должны быть сформированы следующие компетенции:

Категория (группа) компетенций	Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции
<i>Универсальные компетенции выпускников и индикаторы их достижения</i>		
Командная работа и лидерство	УК-3. Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	ИД _{УК-3.1} . Знает основные приемы и нормы социального взаимодействия ИД _{УК-3.2} . Умеет устанавливать и поддерживать взаимодействие, обеспечивающее успешную работу в коллективе ИД _{УК-3.3} . Владеет навыками социального взаимодействия в профессиональной деятельности
Инклюзивная компетентность	УК-9. Способен использовать базовые дефектологические знания в социальной и профессиональной сферах	ИД _{УК-9.1} . Знает понятие инклюзивной компетентности, ее компоненты и структуру; особенности применения базовых дефектологических знаний в социальной и профессиональной сферах ИД _{УК-9.2} . Умеет планировать и осуществлять профессиональную деятельность с лицами с ограниченными возможностями здоровья и инвалидами ИД _{УК-9.3} . Владеет навыками взаимодействия в социальной и профессиональной сферах с лицами с ограниченными возможностями здоровья и инвалидами

2. Программа оценивания контролируемой компетенции:

№	Контролируемые модули, разделы (темы) дисциплины	Код контролируемой компетенции (или ее части)	Наименование оценочного средства
Текущая аттестация			
1.	Коммуникативная компетентность специалиста	УК-3, УК-9	Вопросы для самостоятельной работы, тестовые материалы, подготовка рефератов, практические задания
2.	Этика деловых коммуникаций	УК-3, УК-9	Вопросы для самостоятельной работы, тестовые материалы, подготовка рефератов, практические задания
3.	Этикет и культура деловых коммуникаций	УК-3, УК-9	Вопросы для самостоятельной работы, тестовые материалы, подготовка рефератов, практические задания
4.	Способы оформления деловых коммуникаций	УК-3, УК-9	Вопросы для самостоятельной работы, тестовые материалы, подготовка рефератов, практические задания
5.	Психолого-коммуникативный потенциал деловых партнеров	УК-3, УК-9	Вопросы для самостоятельной работы, тестовые материалы, подготовка рефератов, практические задания
6.	Конфликты в деловой коммуникации и пути их разрешения	УК-3, УК-9	Вопросы для самостоятельной работы, тестовые материалы, подготовка рефератов, практические задания
7.	Публичное выступление как вид деловой коммуникации	УК-3, УК-9	Вопросы для самостоятельной работы, тестовые материалы,

			подготовка рефератов, практические задания
8.	Методы стимулирования критического и творческого мышления специалистов в деловой сфере	УК-3, УК-9	Вопросы для самостоятельной работы, тестовые материалы, подготовка рефератов, практические задания
9.	Деловые беседы и совещания	УК-3, УК-9	Вопросы для самостоятельной работы, тестовые материалы, подготовка рефератов, практические задания
Промежуточная аттестация			
7 семестр – очная, 8 семестр – очно-заочная форма обучения		УК-3, УК-9	контрольные работы, вопросы к зачету, зачет

**Вопросы для самостоятельной работы
по дисциплине «Деловые коммуникации»**

7 семестр – очная форма обучения, 8 семестр – очно-заочная форма обучения

1. Специфика деловой коммуникации.
2. Социально-психологические особенности делового партнера.
3. Психогометрические характеристики делового партнера.
4. Коммуникация как социально-психологический механизм взаимодействия в профессиональной деятельности.
5. Схема деловой коммуникации.
6. Коммуникация как феномен общественной жизни. Эмпатическое общение.
7. Ошибки восприятия и механизмы восприятия и понимания.
8. Роль культуры речи в коммуникации. Постулаты коммуникативной механики.
9. Механизмы коммуникации: идентификация, рефлексия, моделирование, обособление.
10. Критерии выбора модели поведения. Роль как корректирующий фактор поведения. Социумы общения.
11. Причины потери информации в деловой коммуникации.
12. Типы речевой культуры в деловой коммуникации.
13. Диалог и типы вопросов в деловой коммуникации.
14. Особенности слушания в деловой коммуникации.
15. Типичные ошибки слушания.
16. Классификации невербальных средств коммуникации.
17. Имидж делового человека.
18. Кинесические средства в деловой коммуникации.
19. Проксемические и такесические средства деловой коммуникации.
20. Просодические средства в деловой коммуникации.
21. Переговоры как разновидность деловой коммуникации.
22. Риторика в профессиональной коммуникации. Виды и формы устной речи.
23. Риторические «уловки»: эффект первых фраз, квантовый выброс информации, минимизация депрессионных потерь, интонация и пауза.
24. Привязанность. Симпатия. Доверие. Уважение. Эффект эмоциональной идентификации.
25. Особенности проведения собраний и совещаний.
26. Стратегии и тактики деловой коммуникации.
27. Способы самопрезентации.

**Вопросы для выполнения контрольной работы
по дисциплине «Деловые коммуникации»**

7 семестр – очная форма обучения, 8 семестр – очно-заочная форма обучения

1. Коммуникационные модели, их характеристики и особенности.

2. Диалекты в русском языке, их формирование, изменение.
3. Профессиональный жаргон. Сфера применения. Изменение во времени.
4. Вербальные и невербальные коммуникации.
5. Невербальные средства в деловых коммуникациях: язык жестов и поз, национальные различия.
6. Стереотипы в деловом общении.
7. Вопросы собеседников и их психологическая сущность.
8. Искусство делового комплимента.
9. Конфликтное общение.
10. Собеседование, как частная форма деловых коммуникаций.
11. Управленческое общение: понятие, формы, принципы, структура.
12. Официально-деловой стиль и жанры деловой речи.
13. Деловые коммуникации как составная часть фирменного стиля.
14. Барьеры в общении.
15. Слушание как основной компонент деловых коммуникаций.
16. Виды деловых приемов.
17. Психологические механизмы восприятия и понимания в деловом общении.
18. Убеждение, как целенаправленное воздействие в процессе деловых коммуникаций.
19. Ролевое поведение в деловом общении.
20. Психологический портрет менеджера. Проблемы взаимопонимания мужчин и женщин в процессе делового общения.
21. Нормативность делового общения. Социальные и речевые роли в общении.
22. Анализ национальных стилей бизнес-общения.
23. Деловой протокол, использование визиток, деловые подарки.
24. Деловой протокол: знакомство, формальности, коммуникационные стили.
25. Деловое письмо.
26. Дресс-код, особенности, необходимость введения.
27. Имидж делового человека.
28. Использование манипулятивных техник при проведении деловых переговоров.
29. Национальные особенности деловых встреч.
30. Профессиональная этика.
31. Правила делового этикета.
32. Этические принципы и нормы деловых людей.
33. Одежда деловых женщин.
34. Посредничество при урегулировании конфликтов, при переговорах.
35. Правила аргументации, проведения дискуссий.
36. Публичное выступление: этапы подготовки, образ оратора, методы и приемы.
37. Самопрезентация в процессе собеседования.
38. Телефонные коммуникации.
39. Телефонный этикет. Корпоративная этика и этические нормы.
40. Факторы успеха в проведении деловых совещаний

Критерии оценки:

- оценка «отлично» выставляется студенту, если теоретическое содержание дисциплины усвоено в полном объеме на высоком научно-теоретическом уровне, у студента сформированы необходимые практические навыки работы с теоретическим материалом, учебные задания выполнены полностью. Максимальное количество в % от баллов, набранных при ответе 85-100%;

- оценка «хорошо» выставляется студенту, если теоретическое содержание дисциплины усвоено в полном объеме на хорошем научно-теоретическом уровне, у студента не в полной мере сформированы необходимые практические навыки работы с

теоретическим материалом, учебные задания выполнены полностью. Максимальное количество в % от баллов, набранных при ответе: 70-84%;

- оценка «удовлетворительно» выставляется, если теоретическое содержание дисциплины усвоено частично, но пробелы не носят существенного характера, необходимые практические навыки работы с теоретическим материалом в основном сформированы, большинство учебных заданий выполнено. Максимальное количество в % от баллов, набранных при ответе: 60-69%;

- оценка «неудовлетворительно» выставляется, если теоретическое содержание дисциплины усвоено частично, необходимые практические навыки работы с теоретическим материалом не сформированы, большая часть учебных заданий не выполнена. Максимальное количество в % от баллов, набранных при ответе: 0-30%.

Тесты для текущего контроля знаний по дисциплине «Деловые коммуникации»

7 семестр – очная форма обучения, 8 семестр – очно-заочная форма обучения

Тест №1:

1. Основными вопросами, которые необходимо решить в процессе подготовки деловой беседы:

- А) определение темы деловой беседы, основных задач и целей;
- Б) самоанализ поведения участников;
- В) устное или письменное приглашение заинтересованных лиц на встречу.

2. Прием «зацепки»

- А) заключается в использовании дружеских слов, личного обращения по имени и отчеству, который позволит установить контакт в начале разговора;
- Б) выражается в необычном вопросе, сравнении, кратком изложении проблемы;
- В) заключается в непосредственном переходе к делу сразу, без вступления.

3. Прием прямого подхода

- А) заключается в использовании дружеских слов, личного обращения по имени и отчеству, который позволит установить контакт в начале разговора;
- Б) предполагает в начале встречи постановки ряда вопросов по проблемам, которые должны быть рассмотрены в беседе;
- В) заключается в непосредственном переходе к делу сразу, без вступления.

4. Оценка «языка собеседника»

- А) позволяет подстроиться под тип речи собеседника, что увеличивает эффективность передачи информации;
- Б) позволяет передавать информацию на уровне профессиональной компетентности собеседника;
- В) дает возможность собеседнику показать уровень знаний, комбинировать различные типы вопросов.

5. Идентификация

- А) позволяет гибко менять свое поведение, изменять тип подачи информации;
- Б) позволяет передавать информацию на уровне профессиональной компетентности собеседника;
- В) предполагает при передаче информации поставить себя на место собеседника, чтобы лучше понять его, учесть его интересы и цели.

6. Оценка мотивов и уровня информированности

- А) позволяет подстроиться под тип речи собеседника, что увеличивает эффективность передачи информации;
- Б) позволяет передавать информацию на уровне профессиональной компетентности собеседника;
- В) позволяет гибко менять свое поведение, изменять тип подачи информации.

7. Прямое ускорение

А) позволяет привести собеседника к окончательному решению постепенно;
Б) предполагает в процессе деловой беседы предлагать не одно, а несколько решений;
В) стимулируется за счет фраз с предложением принять сразу решение по интересующей проблеме.

8. Гипотетический подход

А) заключается в том, что на протяжении деловой беседы говорится лишь о принятии условного решения, что снимает страх ответственности и расслабляет собеседника;

Б) стимулируется за счет фраз с предложением принять сразу решение по интересующей проблеме;

В) заключается в том, что собеседнику предлагается принять только предварительно решение.

9. Заключительный этап позволяет:

А) наметить дальнейшую тактику общения с собеседником;

Б) накопить полезный опыт на будущее;

В) составить план, выбор стратегии и тактики проведения деловой беседы.

10. Фиксация договоренности является

А) заключительным элементом основной части деловой беседы;

Б) заключительным элементом подготовительной части деловой беседы;

В) элементом заключительного этапа деловой беседы.

Тест №2:

1. В каких случаях необходимо проведение делового совещания

А) когда нужно сделать важное сообщение, которое может вызвать вопросы, требующие обсуждения;

Б) когда нужно повысить информированность руководителя, благодаря учету идей, вознаграждений и критических замечаний;

В) когда возникает необходимость проинструктировать группу людей по методам и процедурам предстоящей работы.

2. Постоянно действующее совещание

А) регулярно собирается для решения оперативных вопросов по плану в определенные дни;

Б) может не иметь регламентированной повестки дня, зачастую проводится без председателя и сводится к обмену мнениями по какому-либо вопросу;

В) характерна разработка повестки дня с регламентацией времени на выступления и обсуждение рассматриваемой проблемы.

3. Проблемное деловое совещание

А) может не иметь регламентированной повестки дня, зачастую проводится без председателя и сводится к обмену мнениями по какому-либо вопросу;

Б) регулярно собирается для решения оперативных вопросов по плану в определенные дни;

В) характерна разработка повестки дня с регламентацией времени на выступления и обсуждение рассматриваемой проблемы.

4. Свободное оперативное совещание

А) характерна разработка повестки дня с регламентацией времени на выступления и обсуждение рассматриваемой проблемы;

Б) может не иметь регламентированной повестки дня, зачастую проводится без председателя и сводится к обмену мнениями по какому-либо вопросу;

В) регулярно собирается для решения оперативных вопросов по плану в определенные дни.

5. Кульминационная структура изложения материала

- А) решение проблемы дано в начале выступления, а потом оно раскрывается и поясняется;
- Б) выводы делаются в конце выступления;
- В) основная проблема раскрывается в середине выступления.
6. Антикульминационная структура изложения материала
- А) основная проблема раскрывается в середине выступления;
- Б) выводы делаются в конце выступления;
- В) решение проблемы дано в начале выступления, а потом оно раскрывается и поясняется.
7. Пирамидальная структура изложения материала
- А) основная проблема раскрывается в середине выступления;
- Б) выводы делаются в конце выступления;
- В) решение проблемы дано в начале выступления, а потом оно раскрывается и поясняется.
8. Место проведения совещания
- А) встречи могут проходить только в помещении каждого из участников совещания;
- Б) встречи могут проходить в помещении каждого из участников совещания или на нейтральной территории;
- В) встречи могут проходить только на нейтральной территории.
9. Для создания позитивного психологического климата на совещании необходимо
- А) не допускать недоброжелательного тона на выступлениях участников и руководителя;
- Б) пресекать агрессивные реплики со стороны участников;
- В) навязывать свою позицию, особенно руководителю, авторитет которого может сказаться на эффективности выступления.
10. В конце делового совещания руководитель должен
- А) четко сформулировать решения, принятые в ходе коллективного обсуждения;
- Б) назвать ответственных исполнителей;
- В) выделить основные моменты рассматриваемого вопроса.

Тест №3:

1. Истинность аргументов
- А) в качестве аргументов могут выступать только такие сведения, истинность которых была доказана или они вообще не у кого не вызывают сомнения;
- Б) приводимые аргументы не должны противоречить друг другу;
- В) аргументы должны быть доказаны независимо от тезиса.
2. Достаточность аргументов
- А) в качестве аргументов могут выступать только такие сведения, истинность которых была доказана или они вообще не у кого не вызывают сомнения;
- Б) приводимые аргументы не должны противоречить друг другу;
- В) определяется тем, что аргументы в своей совокупности должны быть такими, чтобы на их основе строился доказываемый тезис.
3. Автономность аргументов
- А) аргументы должны быть доказаны независимо от тезиса;
- Б) в качестве аргументов могут выступать только такие сведения, истинность которых была доказана или они вообще не у кого не вызывают сомнения;
- В) определяется тем, что аргументы в своей совокупности должны быть такими, чтобы на их основе строился доказываемый тезис.
4. Сильные аргументы
- А) вызывают сомнения оппонентов;
- Б) не вызывают критику, их невозможно опровергнуть, разрушить, не принять во внимание;

- В) неэтично использовать в процессе спора или полемики.
5. Несостоятельные аргументы
- А) неэтично использовать в процессе спора или полемики;
- Б) вызывают сомнения оппонентов;
- В) не вызывают критику, их невозможно опровергнуть, разрушить, не принять во внимание.
6. Метод охвата
- А) дает возможность использовать аргументы собеседника против него самого;
- Б) основан на использовании модели «да – но»;
- В) заключается в приведении дополнительных аргументов в пользу оппонента.
7. Метод «бумеранга»
- А) представляет собой прямое обращение к собеседнику и ознакомление его с фактами и сведениями, являющимися основой доказательства;
- Б) дает возможность использовать аргументы собеседника против него самого;
- В) предполагает обстоятельное обсуждение наиболее слабых мест в позиции партнера, чтобы он сам понял необходимость ее изменения.
8. Оборонительный метод
- А) основан на проведении анализа доводов оппонента, выявлении противоречий в аргументации собеседника и проведении убедительных контраргументов;
- Б) дает возможность использовать аргументы собеседника против него самого;
- В) заключается в одновременной концентрации внимания собеседника, как на сильных, так и на слабых сторонах его позиции.
9. Метод видимой поддержки
- А) заключается в приведении дополнительных аргументов в пользу оппонента;
- Б) реализуется путем тщательного продуманных вопросов, задаваемых в определенной последовательности для уточнения позиции собеседника;
- В) заключается в разбиении информации собеседника на части таким образом, чтобы было ясно определены сильные и слабые стороны рассматриваемого вопроса.
10. Метод замедленного темпа
- А) заключается в одновременной концентрации внимания собеседника, как на сильных, так и на слабых сторонах его позиции;
- Б) предполагает обстоятельное обсуждение наиболее слабых мест в позиции партнера, чтобы он сам понял необходимость ее изменения;
- В) представляет собой прямое обращение к собеседнику и ознакомление его с фактами и сведениями, являющимися основой доказательства.

Тест №4:

1. Визуальная система
- А) основана на осязательном восприятии и выражается в соприкосновении собеседников;
- Б) представляет собой восприятие общей моторики различных частей тела, которая отражает эмоциональные реакции человека;
- В) основана на слуховом восприятии собеседника.
2. Ольфакторная система
- А) выражается в обонятельном восприятии;
- Б) основана на осязательном восприятии и выражается в соприкосновении собеседников;
- В) основана на слуховом восприятии собеседника.
3. Кинексика
- А) связана с движением лицевых мышц человека и свидетельствует о его эмоциональных реакциях;
- Б) изучает внешние проявления человеческих чувств и эмоций;

- В) изучает прикосновения в ситуации общения.
4. Проксемика
- А) изучает внешние проявления человеческих чувств и эмоций;
Б) исследует расположение людей в пространстве при общении;
В) изучает различного рода психофизиологические проявления человека.
5. Экстралингвистика
- А) изучает различного рода психофизиологические проявления человека;
Б) включает в себя различные характеристики голоса;
В) исследует расположение людей в пространстве при общении.
6. Тип взгляда
- А) показывает направленность внимания собеседника;
Б) определяет визуальный контакт, обращенный к собеседнику, а также способ этого обращения;
В) свидетельствует об оптическом восприятии собеседника и окружающего мира.
7. Направление взгляда
- А) свидетельствует об оптическом восприятии собеседника и окружающего мира;
Б) показывает направленность внимания собеседника;
В) свидетельствует об оптическом восприятии собеседника и окружающего мира.
8. Жесты - регуляторы
- А) жесты, выражающие отношение говорящего к чему-либо;
Б) жесты, выражающие через движение тела и мышц лица определенные эмоции;
В) это специфические привычки человека, связанные с движением рук.
9. Жесты - иллюстраторы
- А) это своеобразные заменители слов или фраз в общении;
Б) это жесты сообщения (указатели, пиктографы, кинетографы, идеографы);
В) жесты, выражающие через движение тела и мышц лица определенные эмоции.
10. Жесты доминирования
- А) проявляются в критической ситуации, когда человек пытается сохранить самообладание;
Б) проявляются при эмоциональной нестабильности человека;
В) проявляются у человека, имеющего высокий статус, превосходство над собеседником.

Тест № 5:

1. Межличностный конфликт
- А) представлен различными группами работниками;
Б) это столкновение людей, чьи нормы поведения или методы работы взаимно исключают друг друга или несовместимы в данной ситуации;
В) возникает спонтанно, без предварительной подготовки.
2. Конструктивный конфликт
- А) может быть вызван недовольством административными действиями, организацией трудового процесса;
Б) это разногласия, которые затрагивают принципиальные проблемы жизнедеятельности организации и ее сотрудников;
В) это разногласия, которые приводят к негативным, часто разрушительным действиям, которые могут привести к склоке и вызвать другие отрицательные явления.
3. Вынужденный конфликт
- А) выражается в действиях исподтишка, маскировкой истинных намерений;
Б) заранее спланированные или спровоцированные конфликты;
В) конфликты, на которые необходимо пойти для регулирования отношений в учреждении.
4. Дефицит материальных ценностей

А) возникает из-за разногласий между субъектами или сторонами;
Б) возникает из-за ограниченности каких-либо ресурсов, в результате чего несколько субъектов не могут одновременно удовлетворить свои интересы в достаточной мере;

В) возникает из-за того, что группа или окружение предъявляют личности требования, не совпадающие с теми, на которые ориентирован сам человек.

5. Предконфликтная стадия

А) формирование каждой стороной стратегии участия в конфликте;

Б) снятие или разрешение конфликта;

В) завершение противостояния между конфликтующими сторонами.

6. Стилль поведения в конфликте – соперничество

А) это стремления, активно и индивидуально действуя, добиться удовлетворения своих целей;

Б) характеризуется активной борьбой личности, применением всех доступных ему средств для достижения поставленных средств;

В) представляет собой приемлемое для конфликтующих сторон решение, в выработке которого сознательно и рационально принимают участие все участники конфликта.

7. Метод разрешения конфликта – борьба

А) считается самым острым и самым жестким путем разрешения конфликта;

Б) выполняется за счет рассмотрения природы конфликтной ситуации, выявления и фиксации всех ее причин;

В) производится путем предоставления всем конфликтующим сторонам возможности выговориться перед нейтральным собеседником.

8. Метод разрешения конфликта - воспроизведение сказанного соперником

А) выполняется в процессе переговоров, когда для большего понимания ситуации посредник просит конфликтующую сторону повторить 2-3 последние фразы оппонента;

Б) используется, в случае, когда для разрешения конфликта приглашается нейтральная сторона, к которой апеллируют конфликтующие стороны;

В) выполняется за счет рассмотрения природы конфликтной ситуации, выявления и фиксации всех ее причин.

9. Структурные методы

А) используются на начальном периоде развития конфликтной ситуации и основаны на использовании различных стилей поведения;

Б) используются в том случае, когда конфликт назревает из-за неправильного распределения функций, прав и ответственности, плохой организации труда, несправедливой системы стимулирования работников;

В) предполагают воздействие на отдельного работника трудового коллектива.

10. Предотвращение конфликта. Забота о справедливости

А) характеризуется тем, что коллектив объединен целью, которая в их сознании занимает главенствующее предложение;

Б) связана с беспристрастным следованием истине, субъективной обоснованностью неприятных, нежелательных действий и одновременно с их правдивым и откровенным признанием;

В) связана прежде всего с вопросами оплаты труда, пренебрежение которыми воспринимается коллективом довольно болезненно.

Ответы:

Тест № 1. 1 – а, в; 2 – б; 3 – в; 4 – а; 5 – в; 6 – б; 7 – в; 8 – а; 9 – а, б; 10 – а;

Тест № 2. 1 – а; 2 – а; 3 – в; 4 – б; 5 – б; 6 – в; 7 – а; 8 – б; 9 – а, б; 10 – а, б;

Тест № 3. 1 – а; 2 – в; 3 – а; 4 – б; 5 – а; 6 – б; 7 – б; 8 – а; 9 – а; 10 – б;

Тест № 4. 1 – б; 2 – а; 3 – а, б; 4 – б; 5 – а; 6 – б; 7 – б; 8 – а; 9 – б; 10 – в;

Тест № 5. 1 – б; 2 – б; 3 – в; 4 – б; 5 – а; 6 – б; 7 – а; 8 – а; 9 – б; 10 – б.

**Темы рефератов
по дисциплине «Деловые коммуникации»**

7 семестр – очная форма обучения, 8 семестр – очно-заочная форма обучения

1. Виды деловой коммуникации, их специфика.
2. Самопрезентация и коммуникативная компетентность.
3. Психологические аспекты деловой коммуникации при переговорах.
4. Развитие деловой коммуникации в России и ПМР.
5. Современная коммуникативная личность.
6. Письменная форма коммуникации и деловая переписка.
7. Конфликтные ситуации в деловом общении и пути их разрешения.
8. Технические средства коммуникации.
9. Особенности деловых коммуникаций на выставках и ярмарках.
10. Методика подготовки и организации брифингов и пресс-конференций.
11. Деловые межкультурные коммуникации.
12. Требования к управляющему деловой коммуникацией.
13. Методы диагностики девиаций и конфликтов в коллективе и их урегулирования.
14. Презентация как особая форма деловой коммуникации.
15. Убеждающая коммуникация в переговорном процессе.
16. Особенности манипуляции в деловой коммуникации.
17. Лидер в деловой коммуникации.

**Практические задания (анализ практических ситуаций)
по дисциплине «Деловые коммуникации»**

7 семестр – очная, 8 семестр – очно – заочная форма обучения

Примерные варианты ситуаций для анализа на практических занятиях:

Практическое занятие.

Теории коммуникаций. Классификация и модели коммуникаций – 2 часа

План занятия

1. Бизнес-тренинг «Активное слушание»

Инструкция:

Участники сидят по кругу.

«Сейчас мы будем выполнять упражнение, в ходе которого нам понадобятся правила хорошего слушания. Запишите их, пожалуйста (можно раздать участникам группы карточки с напечатанными правилами)».

«Упражнение мы будем выполнять в парах. Выберите себе в пару того из членов нашей группы, кого вы пока узнали меньше других, но хотели бы узнать поближе».

Тренер ждет, пока все участники сядут парами.

«Распределите между собой роли: один из вас будет «говорящим», а другой — «слушающим».

Задание будет состоять из нескольких шагов (этапов). Каждый шаг (этап) рассчитан на определенное время, но вам не надо следить за временем.

Я буду говорить, что надо делать и когда надо завершить выполнение задания. Сначала правилами хорошего слушания руководствуется «слушающий». «Говорящий» может пока отложить их в сторону.

Итак, «говорящий» в течение 5 минут рассказывает «слушающему» о своих трудностях, проблемах в общении. Особое внимание при этом он обращает на те свои качества, которые порождают эти трудности.

«Слушающий» соблюдает правила хорошего слушания и тем самым помогает «говорящему» рассказывать о себе».

Через 5 минут тренер останавливает беседу.

«Сейчас у «говорящего» будет 1 минута, в течение которой ему надо будет сказать «слушающему», что в поведении последнего помогало ему открыто высказываться, рассказывать о себе, а что затрудняло этот рассказ.

Отнеситесь, пожалуйста, к этому заданию очень серьезно, потому что именно от вас ваш собеседник может узнать, что в его поведении побуждает других людей высказываться открыто, говорить о себе, а что затрудняет такой рассказ, а знать это каждому очень важно». После того как 1 минута прошла, тренер дает следующее задание:

«Теперь «говорящий» в течение пяти минут будет рассказывать «слушающему» о своих сильных сторонах в общении, о том, что ему помогает устанавливать контакты, строить взаимоотношения с людьми.

«Слушающий», не забывая соблюдать правила хорошего слушания, должен учесть всю ту информацию, которую он получил от «говорящего» в течение предыдущей минуты».

Через 5 минут тренер останавливает беседу и предлагает перейти к следующему шагу.

«Слушающий» за пять минут должен повторить «говорящему», что он понял из двух его рассказов о себе, т.е. о трудностях и проблемах в общении и его сильных сторонах в общении. На протяжении этих 5 минут «говорящий» все время молчит и только движением головы показывает, согласен он или нет с тем, что говорит «слушающий». Если он делает отрицательное движение головой в знак того, что его неправильно поняли, то «слушающий» должен поправляться до тех пор, пока не получит подтверждения правильности своих слов. После того как «слушающий» скажет все, что он запомнил из двух рассказов «говорящего», последний может сказать, что было пропущено или искажено».

Во второй части упражнения участники пары меняются ролями: тот, кто был «слушающим», становится «говорящим» и наоборот. Все четыре шага упражнения повторяются, при этом тренер каждый раз сам дает задание на следующий шаг.

В ходе обсуждения упражнения можно задать группе такие вопросы:

«Как вам удавалось выполнять предложенные правила, какие правила было легче выполнять, какие сложнее?»

«О чем вам было легче говорить – о своих трудностях и проблемах в общении или о сильных сторонах?»

«Какое впечатление произвела на вас та часть упражнения, когда вы были «говорящим», какое влияние на вас оказывали различные действия «слушающего», как они вами воспринимались?» и т.д.

Для освоения навыков эффективной деловой коммуникации студент самостоятельно анализирует реальную ситуацию и представляет это в группе.

Вопросы к зачету

по дисциплине «Деловые коммуникации»

7 семестр – очная форма обучения, 8 семестр – очно-заочная форма обучения

1. Понятие «деловая коммуникация», «коммуникативный процесс», «интеракция» и «перцепция».
2. Виды делового общения: основные характеристики и специфика.
3. Функции делового общения (перечислите и раскройте сущность).
4. Стили речи и их характеристика.
5. Коммуникативные барьеры и способы их преодоления.
6. Некорректные вопросы и уловки ухода от ответа на них. Прием Бумеранга.
7. Умение слушать делового партнера. Внутренние и внешние помехи слушания.
8. Вербальная коммуникация: специфика и основные характеристики.
9. Невербальная коммуникация: основные характеристики.
10. Понятие «конгруэнтность». Идентификация лжи.
11. Понятие «пресс-конференция» и «пресс-релиз».
12. Коммуникативная компетентность и способы ее идентификации.

13. Деловой разговор и деловая беседа: стратегии успеха.
14. Правила деловой беседы по телефону. Стратегия избегания ошибок.
15. Деловые совещания: процедура подготовки и проведения.
16. Полемика: основные существенные характеристики. Деловая полемика.
17. Ораторское искусство: история зарождения и развития.
18. Публичная речь. Виды публичной речи.
19. Как произвести положительное впечатление на собеседника: основные секреты.
20. Презентация и ее основные виды. Самопрезентация.
21. Имидж делового человека: алгоритм формирования. Основные требования к имиджу.
22. Обучающие игры: основные характеристики и функции.
23. Основные виды обучающих игр.
24. Метод мозгового штурма. Процедура проведения и правила.
25. Метод синектики. Процедура проведения синектики.
26. Метод ассоциаций и креативный вопросник.
27. Организационные конфликты и способы управления ими.
28. Понятие критики. Критиканство, псевдокритика и позитивная критика.
29. Критикующий прием «Lege Artis»: основные этапы и их характеристика.
30. Compliments в деловой коммуникации. Искусство говорить и принимать.

Критерии оценки

- оценка «зачтено» выставляется студенту, если теоретическое содержание дисциплины усвоено в полном объеме на соответствующем научно-теоретическом уровне, у студента сформированы необходимые практические навыки работы с теоретическим материалом, учебные задания (или большая их часть) выполнены полностью. Студент показал свободное владение материалом, способность обобщать и критически оценивать результаты исследований актуальных проблем управления, полученных отечественными и зарубежными исследователями.

- оценка «не зачтено» выставляется студенту, если теоретическое содержание дисциплины им не усвоено, у студента не сформированы необходимые практические навыки работы с теоретическим материалом, учебные задания (или большая их часть) не выполнены.