

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
«ЧЕЧЕНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

ФАКУЛЬТЕТ ГОСУДАРСТВЕННОГО УПРАВЛЕНИЯ

Кафедра менеджмента

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

По дисциплине Деловые коммуникации

Направление подготовки 38.03.04 Государственное и муниципальное управление

Направленность (профиль) Государственная и муниципальная служба

Грозный 2021

1. Компетенции, индикаторы их достижения и результаты обучения по дисциплине

Код компетенции	Код и наименование индикатора компетенции	Результаты обучения по дисциплине
<p>ОПК-7- Способен осуществлять внутриорганизационные и межведомственные коммуникации, обеспечивать взаимодействие органов власти с гражданами, коммерческими организациями, институтами гражданского общества, средствами массовой информации</p>	<p>ОПК-7.1- Использует основные этапы и виды коммуникаций; структуру процесса коммуникации; функции и принципы общения; основные законы психологии; принципы развития и закономерности функционирования организации; принципы целеполагания, виды и методы организационного планирования; правовые и этические аспекты деятельности в коммуникативной сфере; специфику форм делового общения (деловых совещаний, бесед, переговоров, дискуссий, презентаций, «круглых столов», пресс-конференций»), консультирования.</p>	<p>Знать: структуру процесса коммуникации, принципы развития и закономерности функционирования организации.</p> <p>Уметь: Использовать основные этапы и виды коммуникаций, структуру процесса коммуникации, основные законы психологии</p> <p>Владеть: видами и методами организационного планирования.</p>
	<p>ОПК-7.2- Применяет умения устанавливать,</p>	<p>Знать: процессы коммуникации в организации и выявлять</p>

	<p>поддерживать и развивать межличностные и деловые отношения; анализировать процессы коммуникации в организации и выявлять области их улучшения; анализировать внешнюю и внутреннюю среду организации, выявлять ее ключевые элементы и оценивать их влияние на организацию; выявлять слабые и сильные стороны сотрудников; выражать мысли; эффективно слышать и слушать партнера.</p>	<p>области их улучшения</p> <p>Уметь: Применять умения устанавливать, поддерживать и развивать межличностные и деловые отношения,</p> <p>Владеть: слабыми и сильными сторонами сотрудников, процессами коммуникации в организации.</p>
	<p>ОПК-7.3- Владеет приёмами общения и контролирования коммуникации; навыками налаживания внешних и внутренних коммуникаций в организации; современными технологиями влияния на индивидуальное и групповое поведение в организации; методами</p>	<p>Знать: Технологиями влияния на индивидуальное и групповое поведение в организации;</p> <p>Уметь: Использовать эффективные стратегии взаимодействия</p> <p>Владеть: Приёмами общения и контролирования коммуникации; навыками налаживания внешних и внутренних коммуникаций в организации;</p>

	<p>установления контакта, использования эффективной стратегии взаимодействия</p>	
<p>ПКО-2- Способен владеть навыками использования основных теорий мотивации, лидерства и власти для решения стратегических и оперативных управленческих задач, а также для организации групповой работы на основе знания процессов групповой динамики и принципов формирования команды, умений проводить аудит человеческих ресурсов и осуществлять диагностику организационной культуры</p>	<p>ПКО-2.1- Использует основные теории и концепции взаимодействия людей в организации, включая вопросы мотивации, лидерства, групповой динамики, командообразования, коммуникаций, лидерства и управления конфликтами;</p>	<p>Знать: динамики и принципы формирования команды.</p> <p>Уметь: проводить аудит человеческих ресурсов и осуществлять диагностику организационной культуры</p> <p>Владеть: навыками основных теорий мотивации, лидерства и власти для решения стратегических и оперативных управленческих задач</p>

2. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки владений, умений, знаний, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы с описанием шкал оценивания и методическими материалами, определяющими процедуру оценивания.

№ п/п	Контролируемые разделы (темы) дисциплины	Код компетенции (или ее части)	Наименование оценочного средства	
			вид	количество
1	Введение в дисциплину «Деловые коммуникации». Цели и задачи изучения дисциплины.	ОПК-7.1	Собеседование	14
2	Влияние коммуникационных технологий на развитие экономики и управления.	ОПК-7.2	Собеседование	14
			Тестирование	5
3	Методология коммуникаций. Основные парадигмы. Теории коммуникаций.	ПКО-2.1	Собеседование	14
			Реферат	7
4	Деловые коммуникации.	ОПК-7.1 ОПК-7.3	Собеседование	14
			Реферат	7
5	Трудности делового общения	ПКО-2.1	Собеседование	14
6	Классификации и модели коммуникаций. Коммуникационный процесс.	ОПК-7.1 ОПК-7.3 ПКО-2.1	Собеседование	14
7	Управление организационными коммуникациями.	ОПК-7.1 ОПК-7.3 ПКО-2.1	Собеседование	12
8	Управление межличностными коммуникациями.	ОПК-7.1 ОПК-7.2 ПКО-2.1	Собеседование	12
9	Эффекты коммуникаций	ОПК-7.1 ОПК-7.2 ПКО-2.1	Собеседование	12
			Тест	5

10	Зачет	ОПК-7.1 ОПК-7.2 ОПК-7.3 ПКО-2.1	Вопросы к зачету с оценкой	40
----	-------	--	-------------------------------	----

Перечень оценочных средств

№ п/п	Наименование оценочного средства	Краткая характеристика оценочного средства	Представленность оценочного средства в ФОС
1	Реферат	Продукт самостоятельной работы студента, представляющий собой краткое изложение в письменном виде полученных результатов теоретического анализа определенной научной (учебно-исследовательской) темы, где автор раскрывает суть исследуемой проблемы, приводит различные точки зрения, а также собственные взгляды на нее.	Темы рефератов
2	Собеседование	Средство контроля, организованное как специальная беседа преподавателя с обучающимся на темы, связанные с изучаемой дисциплиной, и рассчитанное на выяснение объема знаний обучающегося по определенному разделу, теме, проблеме и т.п.	Вопросы по разделам/темам дисциплины
3	Тест	Система стандартизированных заданий, позволяющая автоматизировать процедуру измерения уровня знаний и умений обучающегося.	Комплект тестовых заданий
4	Зачёт	Промежуточная форма оценки знаний	Примерный перечень вопросов и заданий к зачету с оценкой по дисциплине

**Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования**

«Чеченский государственный университет»

Кафедра «Менеджмент»
(наименование кафедры)

Вопросы для собеседования

по дисциплине «Деловые коммуникации»

Тема 1. Введение в дисциплину «Деловые коммуникации». Цели и задачи изучения.

Вопросы к практическому занятию:

- 1.«Деловые коммуникации» в кругу других профессиональных и гуманитарных дисциплин.
2. Деловая коммуникация: предметная область, понятие деловой коммуникации, виды, функции, теории.
3. Общение и потребности личности.
4. Определение понятия «деловое общение».
5. Роль делового общения в управленческой деятельности.

Тема 2. Влияние коммуникационных технологий на развитие экономики и управления.

Вопросы к практическому занятию:

- 1.Роль коммуникаций в менеджменте.
- 2.Коммуникативный ресурс. 3.Тенденции развития современных коммуникационных технологий.
- 4.Основная классификация коммуникаций.
- 5.Система взаимосвязей открытой организации..

Тема 3. Методология коммуникаций. Основные парадигмы. Теории коммуникаций.

Вопросы к практическому занятию:

- 1.Исторические аспекты формирования теории коммуникации.
- 2.Понятие коммуникаций.
- 3.Теории идеологии коммуникации.
- 4.Способы координации деятельности организаций.
- 5.Проблемы выбора и комбинирования механизмов координации.

Тема 4. Деловые коммуникации.

Вопросы к практическому занятию:

- 1.Понятие и виды деловых коммуникаций.
- 2.Стратегии и виды деловых коммуникаций.
- 3.Слушание в деловой коммуникации.
- 4.Слагаемые психологического климата в коллективе (значение человеческого фактора, правила общения в коллективе, уровень психологического климата, стиль отношений, степень личной независимости работников, развитие взаимопомощи и доброжелательности, терпимость к различным точкам зрения.)
- 5.Общение как коммуникативный процесс.

Тема 5. Трудности делового общения.

Вопросы к практическому занятию:

- 1.Коммуникативные барьеры.
- 2.Деструктивное общение.
- 3.Принципы выхода их ситуаций затруднённого общения.

4. Приёмы делового общения.
5. Приёмы убеждения.
6. Что является перцептивной стороной общения
7. восприятие друг друга партнерами по общению
8. взаимовлияние друг на друга участников общения
9. взаимодействие участников общения
10. обмен информацией между участниками общения

Тема 6. Классификация и модели коммуникаций. Коммуникационный процесс.

Вопросы к практическому занятию:

1. Типы и виды коммуникаций. 2. Модели коммуникаций. 3. Функции коммуникаций в обществе и на индивидуальном уровне.
4. Способы передачи информации.
5. Процесс протекания информации по различным каналам коммуникации. Преимущества и недостатки каналов коммуникации.
6. «Закрытые» и «открытые» вопросы; «зеркальные» вопросы.
7. Виды вопросов для деловых переговоров и торгов.
8. Суть перспективной стратегии делового взаимодействия.
9. Виды средств, входящих в группу «невербальных».
10. Внешние проявления эмоциональных состояний.

Тема 7. Управление организационными коммуникациями.

Вопросы к практическому занятию:

1. Значение организационных коммуникаций в функционировании организации.
2. Направления коммуникаций.
3. Формы и методы организационных коммуникаций.
4. Правила служебного этикета: этика приказа и просьбы; этика наказания; формула увольнения; благодарность и комплимент.
5. Принципы служебного этикета (правила хорошего поведения на работе; коммуникативные принципы оптимизации служебных отношений; отчетливо поставленные цели; компетентная служебная консультация; здравый смысл; должностная инструкция; устное распоряжение).
6. Типология эффектов коммуникаций
7. Спор как метод коммуникативно – управленческого влияния, его цели и подходы
8. Принципы ведения спора.
9. Критика и агрессия во время спора.
10. Общение как коммуникативный процесс.

Тема 8. Управление межличностными коммуникациями.

Вопросы к практическому занятию:

1. Особенности межличностных коммуникаций. 2. Коммуникационные стили.
3. Пути совершенствования межличностных коммуникаций.
4. Методы коммуникативно-управленческого влияния угрозы, уговоры, характеристики успешного влияния.
5. Техника убеждения.
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.

Тема 9. Эффекты коммуникаций.

Вопросы к практическому занятию:

1. Периодизация исследования эффектов коммуникаций: характеристика основных этапов
2. Индивидуальные особенности проявления человека в невербальных средствах коммуникации.
3. Паралингвистические особенности невербальной коммуникации.
4. Виды смеха. «Черный смех».
5. Зоны и дистанции в деловом и межличностном общении.
6. «Личностная дистанция».
7. Ведущая репрезентативная система.
8. Суть приема психологической подстройки.
9. Пять сенсорных каналов, участвующих в коммуникативном канале.
10. Вербальные сигналы, позволяющие диагностировать ведущий сенсорный канал.

Методические рекомендации по проведению собеседования:

Подготовку к каждому практическому занятию каждый студент должен начать с ознакомления с планом практического занятия, который отражает содержание предложенной темы. Тщательное продумывание и изучение вопросов плана основывается на проработке текущего материала лекции, а затем изучения обязательной и дополнительной литературы, рекомендованной к данной теме. На основе индивидуальных предпочтений студенту необходимо самостоятельно выбрать тему доклада по проблеме практического занятия и по возможности подготовить по нему презентацию. Если программой дисциплины предусмотрено выполнение практического задания, то его необходимо выполнить с учетом предложенной инструкции (устно или письменно). Все новые понятия по изучаемой теме необходимо выучить наизусть и внести в глоссарий, который целесообразно вести с самого начала изучения курса.

Результат такой работы должен проявиться в способности студента свободно ответить на теоретические вопросы практического занятия, его выступлении и участии в коллективном обсуждении вопросов изучаемой темы, правильном выполнении практических заданий и контрольных работ.

Структура занятия

В зависимости от содержания и количества отведенного времени на изучение каждой темы практическое занятие может состоять из четырех-пяти частей:

1. Обсуждение теоретических вопросов, определенных программой дисциплины.
2. Доклад и/ или выступление с презентациями по проблеме практического занятия.
3. Обсуждение выступлений по теме - дискуссия.
4. Выполнение практического задания с последующим разбором полученных результатов или обсуждение практического задания, выполненного дома, если это предусмотрено программой.
5. Подведение итогов занятия.

Первая часть - обсуждение теоретических вопросов - проводится в виде фронтальной беседы со всей группой и включает выборочную проверку преподавателем теоретических знаний студентов. Примерная продолжительность — до 15 минут.

Вторая часть — выступление студентов с докладами, которые должны сопровождаться презентациями с целью усиления наглядности восприятия, по одному из вопросов практического занятия. Примерная продолжительность — 20-25 минут.

После докладов следует их обсуждение - дискуссия. В ходе этого этапа практического занятия могут быть заданы уточняющие вопросы к докладчикам. Примерная продолжительность - до 15-20 минут.

Если программой предусмотрено выполнение практического задания в рамках конкретной темы, то преподавателями определяется его содержание и дается время на его выполнение, а затем идет обсуждение результатов. Если практическое задание должно было быть выполнено дома, то на практическом занятии преподаватель проверяет его выполнение (устно или письменно). Примерная продолжительность - 15-20 минут.

Подведением итогов заканчивается практическое занятие. Студентам должны быть объявлены оценки за работу и даны их четкие обоснования. Примерная продолжительность — 5 минут.

Подготовка к семинарскому занятию

Семинар проводится по узловым и наиболее сложным вопросам (темам, разделам) учебной программы. Он может быть построен как на материале одной лекции, так и на содержании обзорной лекции, а также по определенной теме без чтения предварительной лекции. Главная и определяющая особенность любого семинара - наличие элементов дискуссии, проблемности, диалога между преподавателем и студентами, и самими студентами.

При подготовке классического семинара желательно придерживаться следующего алгоритма;

а) разработка учебно-методического материала:
- формулировка темы, соответствующей программе и ФГОС;
- определение дидактических, воспитывающих и формирующих целей занятия;

- выбор методов, приемов и средств для проведения семинара;
- подбор литературы для преподавателя и студентов;
- при необходимости проведение консультаций для студентов;

б) подготовка обучаемых и преподавателя:
- составление плана семинара из 3-4 вопросов;
- предоставление студентам 4-5 дней для подготовки к семинару;
- предоставление рекомендаций о последовательности изучения литературы (учебники, учебные пособия, законы и постановления, руководства и положения, конспекты лекций, статьи, справочники, информационные сборники и бюллетени, статистические данные и др.);

- создание набора наглядных пособий.

- Подводя итоги семинара, можно использовать следующие критерии (показатели) оценки ответов:

- полнота и конкретность ответа;
- последовательность и логика изложения;
- связь теоретических положений с практикой;
- обоснованность и доказательность излагаемых положений;
- наличие качественных и количественных показателей;
- наличие иллюстраций к ответам в виде исторических фактов, примеров;
- уровень культуры речи;
- использование наглядных пособий и т.п.

В конце семинара рекомендуется дать оценку всего семинарского занятия, обратив особое внимание на следующие аспекты:

- качество подготовки;
- степень усвоения знаний;
- активность;
- положительные стороны в работе студентов;

- ценные и конструктивные предложения;
- недостатки в работе студентов;
- задачи и пути устранения недостатков

Шкалы и критерии оценивания:

№ п/п	Оценка	Критерии оценивания
1.	отлично	1) полно и аргументированно отвечает по содержанию темы; 2) обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения, применить знания на практике, привести необходимые примеры не только по учебнику, но и самостоятельно составленные; 3) излагает материал последовательно и правильно.
2.	хорошо	обучающийся дает ответ, удовлетворяющий тем же требованиям, что и для оценки «5», но допускает 1-2 ошибки, которые сам же исправляет.
3.	удовлетворительно	ставится, если обучающийся обнаруживает знание и понимание основных положений данного задания, но: 1) излагает материал неполно и допускает неточности в определении понятий или формулировке правил; 2) не умеет достаточно глубоко и доказательно обосновать свои суждения и привести свои примеры; 3) излагает материал непоследовательно и допускает ошибки.
4.	неудовлетворительно	обучающийся обнаруживает незнание ответа на соответствующие вопросы допускает ошибки в формулировке определений и правил, искажающие их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал; отмечаются такие недостатки в подготовке студента, которые являются серьезным препятствием к успешному овладению последующим материалом.

**Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Чеченский государственный университет»
Кафедра «Менеджмент»
(наименование кафедры)**

**Темы рефератов
по дисциплине «Деловые коммуникации»
(наименование дисциплины)**

Тема 3. Методология коммуникаций. Основные парадигмы. Теории коммуникаций.

1. «Обратная связь» - способы и виды осуществления.
2. Пять правил эффективной обратной связи.
3. «Перефразирование», «резюмирование», «отражение чувств».
4. «Закрытые» и «открытые» вопросы; «зеркальные» вопросы.
5. Виды вопросов для деловых переговоров и торгов.
6. Суть перспективной стратегии делового взаимодействия.
7. Виды средств, входящих в группу «невербальных».
8. Внешние проявления эмоциональных состояний.
9. Кинесика.
10. Индивидуальные особенности проявления человека в невербальных средствах коммуникации.

Тема 4.

1. Понятие и виды деловых коммуникаций.
2. Стратегии и виды деловых коммуникаций.
3. Слушание в деловой коммуникации.
4. Слагаемые психологического климата в коллективе (значение человеческого фактора, правила общения в коллективе, уровень психологического климата, стиль отношений, степень личной независимости работников, развитие взаимопомощи и доброжелательности, терпимость к различным точкам зрения.)
5. Общение как коммуникативный процесс.

Методические рекомендации по написанию рефератов:

Подготовка реферата

Реферат - письменный доклад по определенной теме, в котором собрана информация из одного или нескольких источников. Рефераты пишутся обычно стандартным языком, с использованием типологизированных речевых оборотов вроде: «важное значение имеет», «уделяется особое внимание», «поднимается вопрос», «делаем следующие выводы», «исследуемая проблема», «освещаемый вопрос» и т.п.

К языковым и стилистическим особенностям рефератов относятся слова и обороты речи, носящие обобщающий характер, словесные клише. У рефератов особая логичность подачи материала и изъяснения мысли, определенная объективность изложения материала.

Реферат не копирует дословно содержание первоисточника, а представляет собой новый вторичный текст, создаваемый в результате систематизации и обобщения материала первоисточника, его аналитико- синтетической переработки.

Будучи вторичным текстом, реферат составляется в соответствии со всеми требованиями, предъявляемыми к связанному высказыванию: так ему присущи следующие категории: оптимальное соотношение и завершенность (смысловая и жанрово-композиционная). Для реферата отбирается информация, объективно-ценная для всех читающих, а не только для одного автора. Автор реферата не может пользоваться только ему понятными значками, пометами, сокращениями. Работа, проводимая автором для подготовки реферата должна обязательно включать самостоятельное мини-исследование, осуществляемое студентом на материале или художественных текстов по литературе, или архивных первоисточников по истории и т.п. Реферат должен включать в себя введение, основную часть и заключение. Во введении необходимо отразить обоснование актуальности выбранной темы, краткое описание текущего состояния проблемы. В нем студент должен указать цель и задачи работы, объект исследования, элементы новизны, введенные в процессе написания работы. Необходимо перечислить проблемы, которые должны быть решены в рамках выбранной темы. Основная часть реферата должна содержать вопросы, предусмотренные в плане работы. В ней необходимо отразить теоретические основы, раскрывающие суть проблемы, проанализировать собранные материалы, характеризующие практическую сторону объекта исследования. Этот раздел может содержать рабочие таблицы, диаграммы (диаграммы и другие материалы). В заключении необходимо отразить выводы и предложения, полученные в результате предыдущей работы. Они должны быть сформулированы четко и точно. Список литературы включает в алфавитном порядке список современных законов и нормативных актов, соответствующей научной литературы, научных работ, статистических сборников и других источников, выпущенных не ранее пяти лет. Оформление реферата и порядок защиты Реферат должен иметь титульный лист, план работы, непосредственно текст доклада, список литературы и приложения. Объем работы - 10-20 страниц пронумерованы компьютерного текста, шрифт, 14, интервал 1,5, поля 2-3 см приложений имеют внутренний (частный) нумерацию страниц. Иллюстрации, фотографии, рисунки, графики, фотографии, которые появляются на тексте, должны быть пронумерованы. Выполненный реферат проверяется преподавателем. Если реферат оформлен согласно предъявляемым требованиям, то работа допускается к защите, о чем преподавателем делаются записи на титульном листе работы. Если реферат имеет отрицательный отзыв, то документ возвращается на доработку с последующим представлением о его повторном рассмотрении.

Шкалы и критерии оценивания реферата:

№ п/п	Критерии оценивания	оценка/зачет
1	выполнены все требования к написанию и защите реферата: обозначена проблема и обоснована её актуальность, сделан краткий анализ различных точек зрения на рассматриваемую проблему и логично	Отлично
2	основные требования к реферату и его защите выполнены, но при этом допущены недочеты. В частности, имеются неточности в изложении материала; отсутствует логическая последовательность в суждениях; не выдержан объем реферата; имеются упущения в оформлении; на дополнительные вопросы при защите даны неполные ответы.	Хорошо
3	имеются существенные отступления от требований к реферированию. В частности: тема освещена лишь частично; допущены фактические ошибки в содержании реферата или	Удовлетворительно

	при ответе на дополнительные вопросы.	
4	тема освоена лишь частично; допущены грубые ошибки в содержании реферата или при ответе на дополнительные вопросы; во время защиты отсутствует вывод.	Удовлетворительно
5	тема реферата не раскрыта, обнаруживается существенное непонимание проблемы.	Неудовлетворительно

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Чеченский государственный университет»
Кафедра «Менеджмент»
(наименование кафедры)

Комплект тестов (тестовых заданий)

для текущего контроля

по дисциплине «Деловые коммуникации»

Раздел (тема) дисциплины:	Код формируемой компетенции:
Влияние коммуникационных технологий на развитие экономики и управления.	
<p align="center">1. Тестовое задание:</p> <p>Прием «зацепки»:</p> <p>1. Заключается в использовании дружеских слов, личного обращения по имени и отчеству, который позволит установить контакт в начале разговора</p> <p>2. Выражается в необычном вопросе, сравнении, кратком изложении проблемы</p> <p>3. Предполагает в начале встречи постановки ряда вопросов по проблемам, которые должны быть рассмотрены в беседе</p> <p>4. Заключается в непосредственном переходе к делу сразу, без вступления.</p>	ОПК-7.2
<p align="center">2. Тестовое задание:</p> <p>Прием прямого подхода</p> <p>1. Выражается в необычном вопросе, сравнении, кратком изложении проблемы;</p> <p>2. Заключается в использовании дружеских слов, личного обращения по имени и отчеству, который позволит установить контакт в начале разговора;</p> <p>3. Предполагает в начале встречи постановки ряда вопросов по проблемам, которые должны быть рассмотрены в беседе;</p>	ОПК-7.2 ПКО-2.1

<p>4. Заключается в непосредственном переходе к делу сразу, без вступления.</p>	
<p>3. Тестовое задание: Идентификация</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Позволяет гибко менять свое поведение, изменять тип подачи информации; 2. Позволяет передавать информацию на уровне профессиональной компетентности собеседника; 3. Предполагает при передаче информации поставить себя на место собеседника, чтобы лучше понять его, учесть его интересы и цели; 4. Дает возможность собеседнику показать уровень знаний, комбинировать различные типы вопросов. 	<p>ОПК-7.2 ПКО-2.1</p>
<p>4. Тестовое задание: Оценка мотивов и уровня информированности</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Позволяет подстроиться под тип речи собеседника, что увеличивает эффективность передачи информации; 2. Позволяет передавать информацию на уровне профессиональной компетентности собеседника; 3. Позволяет гибко менять свое поведение, изменять тип подачи информации; 4. Позволяет привести собеседника к окончательному решению постепенно 	<p>ОПК-7.2 ПКО-2.1</p>
<p>5. Тестовое задание: Прямое ускорение</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Позволяет привести собеседника к окончательному решению постепенно; 2. Предполагает в процессе деловой беседы предлагать не одно, а несколько решений; 3. Стимулируется за счет фраз с предложением принять сразу решение по интересующей проблеме. 4. Позволяет гибко менять свое поведение, изменять тип подачи информации. 	<p>ОПК-7.2 ПКО-2.1</p>
<p>6. Тестовое задание: . Гипотетический подход</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Заключается в том, что на протяжении деловой беседы говорится лишь о принятии условного решения, что снимает страх ответственности и расслабляет собеседника; 2. Стимулируется за счет фраз с предложением принять сразу решение по интересующей проблеме; 3. Представляет собой прямое обращение к собеседнику и ознакомление его с фактами и сведениями, являющимися основой доказательства; 4. Заключается в том, что собеседнику предлагается принять только предварительно решение. 	<p>ОПК-7.2 ПКО-2.1</p>
<p>7. Тестовое задание: Заключительный этап позволяет:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Наметить дальнейшую тактику общения с собеседником; 2. Накопить полезный опыт на будущее; 3. Составить план, выбор стратегии и тактики проведения деловой беседы; 4. Навязывать свою позицию, особенно руководителю, авторитет 	<p>ОПК-7.2 ПКО-2.1</p>

которого может сказаться на эффективности выступления.	
<p>8. Тестовое задание: Фиксация договоренности является</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Заключительным элементом основной части деловой беседы; 2. Заключительным элементом подготовительной части деловой беседы; 3. Использованием модели «да – но»; 4. Элементом заключительного этапа деловой беседы. 	<p>ОПК-7.2 ПКО-2.1</p>
<p>9. Тестовое задание: В каких случаях необходимо проведение делового совещания</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Когда нужно сделать важное сообщение, которое может вызвать вопросы, требующие обсуждения; 2. Когда нужно повысить информированность руководителя, благодаря учету идей, вознаграждений и критических замечаний; 3. Когда возникает необходимость проинструктировать группу людей по методам и процедурам предстоящей работы; 4. Нет правильного варианта ответа. 	<p>ОПК-7.2 ПКО-2.1</p>
<p>10. Тестовое задание: Кульминационная структура изложения материала</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Решение проблемы дано в начале выступления, а потом оно раскрывается и поясняется; 2. Выводы делаются в конце выступления; 3. Основная проблема раскрывается в середине выступления; 4. Вопрос о решении проблемы остается открытым до конца выступления. 	<p>ОПК-7.2 ПКО-2.1</p>

Методические рекомендации по выполнению тестов (тестовых заданий):

Тестовая система предусматривает вопросы / задания, на которые слушатель должен дать один или несколько вариантов правильного ответа из предложенного списка ответов. При поиске ответа необходимо проявлять внимательность. Прежде всего, следует иметь в виду, что в предлагаемом задании всегда будет один правильный и один неправильный ответ. Всех правильных или всех неправильных ответов (если это специально не оговорено в формулировке вопроса) быть не может. Нередко в вопросе уже содержится смысловая подсказка, что правильным является только один ответ, поэтому при его нахождении продолжать дальнейшие поиски уже не требуется.

На отдельные тестовые задания не существует однозначных ответов, поскольку хорошее знание и понимание содержащегося в них материала позволяет найти такие ответы самостоятельно. Именно на это студентам и следует ориентироваться, поскольку полностью запомнить всю получаемую информацию и в точности ее воспроизвести при ответе невозможно. Кроме того, вопросы в тестах могут быть обобщенными, не затрагивать каких-то деталей.

Шкала и критерии оценивания тестовых заданий

Оценка	Критерии
«Отлично»	Задание выполнено на 91-100%
«Хорошо»	Задание выполнено на 81-90%
«Удовлетворительно»	Задание выполнено на 51-80%

«Неудовлетворительно»	Задание выполнено на 10-50%
-----------------------	-----------------------------

**Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Чеченский государственный университет»
Кафедра «Менеджмент»
(наименование кафедры)**

Перечень вопросов к зачету с оценкой

по дисциплине "Деловые коммуникации"

для студентов 3 курса направления подготовки

38.03.04 Государственное и муниципальное управление

(код и наименование направления подготовки)

Зачетно - экзаменационная сессия 2022 - 2023 уч. года

Теоретические вопросы:

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 сущностные 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. Compliments в деловой коммуникации.
30. Искусство говорить и принимать.

31. Система обращений в русском речевом этикете.
32. Церемонии и этикетные тексты. Знакомство. Рекомендации.
33. Структура и содержание основных этапов деловой беседы.
34. Особенности телефонного разговора. Этикет телефонного разговора.
35. Деловые переговоры: функции, состав и содержание основных этапов.
36. Условия эффективности переговоров.
37. Типы деловых совещаний.
38. Этапы проведения делового совещания.
39. Необходимость приобретения навыков публичного выступления.
40. Структура выступления (вступление, изложение главных обстоятельств, заключение). Этапы выступления.

Методические рекомендации по подготовке к зачету с оценкой:

При подготовке к зачету необходимо использовать учебно-методические материалы по дисциплине «Деловые коммуникации», лекционные материалы, рекомендованные учебники, учебные и справочные пособия, записи в рабочей тетради для подготовки к практическим занятиям. Подготовку к зачету с оценкой следует осуществлять планомерно. При повторении учебного материала необходимо ориентироваться на перечень вопросов к зачету.

Целесообразно составлять планы ответов на каждый вопрос.

При ответе на зачете с оценкой следует избегать повторений, излишнего многословия и привлечения материалов, не относящихся к данному вопросу. При изложении материала необходимо использовать понятия, изученные в рамках данной дисциплины. При использовании фактических данных следует обращать внимание на то, чтобы они соответствовали излагаемым теоретическим положениям.

Шкала и критерии оценивания промежуточного контроля:

Оценка	Критерии
Критерий оценки экзамена и зачета с оценкой	
«Отлично»	Оценка «отлично» выставляется студенту, если он глубоко и прочно усвоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знания, причем не затрудняется с ответом при видоизменении задания, использует в ответе материал разнообразных литературных источников, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических задач
«Хорошо»	Оценка «хорошо» выставляется студенту, если он твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, не допускает существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения

«Удовлетворительно»	Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если он имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, испытывает затруднения при выполнении практических работ
«Неудовлетворительно»	Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, который не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы
Критерий оценки зачета	
«зачтено»	выставляется обучающемуся, если выставляется при условии, если студент показывает хорошие знания изученного учебного материала; самостоятельно, логично и последовательно излагает и интерпретирует материалы учебного курса; полностью раскрывает смысл предлагаемого вопроса; владеет основными терминами и понятиями изученного курса; показывает умение переложить теоретические знания на предполагаемый практический опыт
«не зачтено»	выставляется при наличии серьезных упущений в процессе изложения учебного материала; в случае отсутствия знаний основных понятий и определений курса или присутствии большого количества ошибок при интерпретации основных определений; если студент показывает значительные затруднения при ответе на предложенные основные и дополнительные вопросы; при условии отсутствия ответа на основной и дополнительный вопросы.