

**Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
Московский государственный институт культуры**

**УТВЕРЖДЕНО:  
Председатель УМС  
Факультета  
государственной  
культурной политики  
Единак А.Ю.**

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)  
ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ**

**Направление подготовки/специальности (код, наименование)  
50.03.01 ИСКУССТВО И ГУМАНИТАРНЫЕ НАУКИ**

**Профиль подготовки/специализация  
АРТ-БИЗНЕС И УПРАВЛЕНИЕ В СФЕРЕ КУЛЬТУРЫ**

**Квалификация (степень) выпускника  
БАКАЛАВР**

**Форма обучения  
ОЧНАЯ, ЗАОЧНАЯ**

## Раздел 1. Перечень компетенций

Формируемые компетенции	Индикаторы компетенций	Планируемые результаты обучения по дисциплине, характеризующие этапы формирования компетенций	Наименование оценочных средств (опрос, доклад, реферат, курсовая работа, тест, творческое задание, проект, вопросы/задания промежуточной аттестации и др.)/ шифр раздела (пункт/подпункт) в данном документе
<b>УК-3:</b> способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	УК-3.1 - Понимает требования ролевой позиции в командной работе и эффективность использования стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели УК-3.2 - Определяет свою роль в команде, эффективно взаимодействует с другими членами команды, в том числе, участвует в обмене информацией, знаниями и опытом в интересах выполнения командной задачи	<b><u>Знать:</u></b> основные вопросы теории коммуникации; специфику социально-психологического воздействия в деловых коммуникациях; <b><u>Уметь:</u></b> формировать позитивный профессиональный имидж в деловой коммуникации; <b><u>Владеть:</u></b> методикой организации устных коммуникаций в организации	Задания репродуктивного уровня: тест/2.1.1, опрос/2.1.2
			Задания практико-ориентированного и/или исследовательского уровня: реферат/2.2.1, проект публично выступления/2.2.2
<b>УК-4:</b> способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном и иностранном (ых) языке	УК-4.1 - Заключает контракты с подрядчиками с соблюдением законодательства в области авторского права УК-4.2 - Умеет работать в команде, управлять командой УК-4.3 Владеет деловой коммуникацией, современными digital инструментами для командной работы над проектами в сфере культуры УК-4.4 - Владеет системой норм русского литературного	<b><u>Знать:</u></b> составляющие деловых коммуникаций как процесса; модели и контекст коммуникации; <b><u>Уметь:</u></b> эффективно говорить и слушать; организовать совещание, заседание и собрание как одни из основных форм деловых коммуникаций; <b><u>Владеть:</u></b> искусством публичного выступления, невербальных деловых коммуникаций, письменных коммуникаций, деловой переписки	Задания репродуктивного уровня: тест/2.1.1, опрос/2.1.2
			Задания практико-ориентированного и/или исследовательского уровня: реферат/2.2.1, проект публично выступления/2.2.2

<b>Формируемые компетенции</b>	<b>Индикаторы компетенций</b>	<b>Планируемые результаты обучения по дисциплине, характеризующие этапы формирования компетенций</b>	<b>Наименование оценочных средств</b> (опрос, доклад, реферат, курсовая работа, тест, творческое задание, проект, вопросы/задания промежуточной аттестации и др.)/ шифр раздела (пункт/подпункт) в данном документе
	языка, родного языка и нормами иностранного (-ых) языка (-ов); способен логически и грамматически, верно, строить устную и письменную речь		

**Раздел 2. Типовые и оригинальные контрольные задания и иные материалы, необходимые для оценки планируемых результатов обучения по дисциплине (оценочные средства). Описание показателей и критериев оценивания компетенций, описание шкал оценивания.**

## **2.1. Задания репродуктивного уровня**

2.1.1. Фонд тестовых заданий по дисциплине, разработанный и утвержденный в соответствии с Положением «О формировании фонда тестовых заданий по дисциплине

*Внимательно прочтите задания и выберите 1 верный вариант ответа на предлагаемые задания.*

<b>№</b>	<b>Компетенция (часть компетенции)</b>	<b>Вопрос</b>	<b>Варианты ответов</b>
1	<b>УК-3</b> Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	В ценностно-ориентированных манипулятивных технологиях делового общения мишенью психологического воздействия являются?	а) духовные идеалы партнера-адресата б) когнитивные структуры партнера-адресата в) потребности и склонности партнера-адресата г) ценностные установки партнера-адресата

2		Вербальные коммуникации осуществляются с помощью?	а) информационных технологий б) определенного темпа речи в) похлопываний по плечу г) устной речи
3		Деловой стиль взаимодействия партнеров включает?	а) ослабление контроля за социально-статусными и этикетными нормами б) признание ценности и значимости поведенческих действий друг друга в) рациональное использование партнерами поддерживающих техник г) умение партнеров адаптировать собственные профессиональные знания к каждой деловой ситуации
4		Информационно-силовое обеспечение манипулятора в манипулятивных технологиях делового общения складывается из совокупного взаимодействия?	а) когнитивно-рациональных сил адресата психологического воздействия б) личностно-психологических сил манипулятора в) привлеченных (заимствованных) сил, которые создаются другими личностями г) статусно-ресурсных сил манипулятора
5		К механизмам манипулятивного воздействия относятся?	а) механизмы присоединения и внедрения, которые использует манипулятор б) потребности, склонности, мотивации адресата манипуляции в) психические автоматизмы и комплексы адресата

			манипуляции г) психотехнические приемы манипулятивного воздействия
6		К открытым вопросам в деловой коммуникации относятся?	а) альтернативные б) зеркальные в) информационные г) риторические
7		Кинетическими средствами невербального общения выступают?	а) покашливание б) поза в) рукопожатие г) устная речь
8		Логико-смысловое манипулирование информацией в деловом общении предполагает?	а) вербализированную подачу социально значимых для адресата дискурсов информации б) дозирование информации в) сокрытие важных смысловых дискурсов информации г) утаивание информации
9		Невербальными средствами общения являются?	а) взгляд б) монолог в) телефон г) электронная почта
10		Персональная дистанция в процессе общения?	а) 120-350 см б) 15-50 см в) 50-120 см г) свыше 350 см
11		Прием направленного критического слушания целесообразно использовать в деловых ситуациях, связанных с?	а) «прогнанием» стенических эмоций партнеров б) выслушиванием жалоб клиентов в) дискуссионным обсуждением проблем г) обсуждением каких-либо инновационных проектов
12		Термин «этика» ввел?	а) Сократ б) Аристотель в) Демокрит г) все ответы неверны
13		Повторение собеседником вашего вопроса – это вопросы?	а) однополюсные б) риторические в) зеркальные г) абсурдные
14		Этика – это философская дисциплина, связанная с	а) развитие человеческого

		деловым общением, изучает?	общества б) внутреннюю природу человека в) мораль и нравственность г) склонности индивида
15		Видение себя глазами партнера по общению – это?	а) рефлексия б) отчуждение в) идентификация г) отражение
16		Сбору сведений по проблеме переговоров способствуют вопросы?	а) однополюсные б) информационные в) для ориентации г) многополюсные
17	<b>УК-4</b> Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном и иностранном (ых) языке	Эмпатия – это постижение эмоционального состояния человека в форме?	а) размышлений б) взаимодействия в) сопереживания г) нет верного ответа
18		Деловая этика представляет собой?	а) личное поведение человека б) совокупность принципов поведения людей в) деловые отношения предпринимателей г) ответную реакцию на действия партнеров по бизнесу
19		Термин «коммуникация» прежде всего употребляется в смысле?	а) специфической формы взаимодействия людей в трудовой деятельности б) хозяйственных сооружений в) транспортной инфраструктуры г) все ответы неверны
20		Чистота речи характеризуется наличием (или отсутствием) таких элементов, как?	а) афоризмы б) вульгаризмы в) эпитеты г) синонимы
21		Примером письменного койне как языка средневековой науки является?	а) английский язык б) немецкий язык в) латынь г) русский язык
22		Разрушение коммуникаций Винер назвал?	а) энтропией б) антропией в) нитропией г) атрофией
23		Любое вербальное и невербальное общение как минимум двух людей	а) диалогом б) трансакциями в) трансактами

		называют?	г) транскрипцией
24		Совокупность норм литературного произношения называют?	а) орфографией б) синонимом в) орфоэпией г) ораторским мастерством
25		Языковое оформление мысли без ее высказывания называют такой речью?	а) прямой б) внутренней в) наружной г) мнимой
26		Многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми – это процесс?	а) общения б) понимания в) восприятия г) внимания
27		Человек, который обычно весьма активен, предпочитает идти к разрешению конфликта своим определенным путем, используя стиль?	а) приспособления б) конкуренции в) компромисса г) мимики
28		Во многих случаях, имидж – это результат умелой ориентации в конкретной ситуации, а именно правильного выбора своей?	а) модели поведения б) заинтересованности в отношениях с другими в) способности к общению г) харизмы
29		Акцент в подтверждающих вопросах делают на?	а) наиболее сложной проблеме б) вновь возникших вопросах в) том, что связывает партнеров г) все ответы верны
30		При авторитарном стиле ведения совещания руководитель?	а) допускает возражения б) уверенно держит бразды правления в) ищет поддержку среди коллег г) ведет себя несдержанно
31		Хорошая репутация бизнесмена базируется, в первую очередь, на профессионализме и?	а) вежливости б) привлекательном имидже в) деловой обязательности г) харизматичности
32		Цель формального приема в начале переговоров?	а) создать атмосферу взаимопонимания б) высказать точку зрения своей стороны в) выслушать точку зрения партнеров

			г) сформулировать задачи общения
--	--	--	----------------------------------

№ вопроса	Правильный ответ
1.	г
2.	г
3.	б
4.	г
5.	г
6.	б
7.	б
8.	г
9.	а
10.	в
11.	в
12.	б
13.	в
14.	в
15.	а
16.	б
17.	в
18.	б
19.	а
20.	б
21.	в
22.	а
23.	а
24.	в
25.	б
26.	а
27.	б
28.	а
29.	в
30.	б
31.	в
32.	а

Критерии оценивания:

Ответ верен – 1 балл

Ответ неверен – 0 баллов.



## 2.1.2. Вопросы для опроса:

### **Тема 1. Введение в теорию коммуникации**

1. В чем состоит сущность деловых коммуникаций?
2. Возможно, ли считать понятия «коммуникации» и «общение» синонимами?
3. На каких основаниях и по каким критериям может осуществляться типологизация видов деловых коммуникаций?
4. В чем сущность корпоративной культуры?
5. Какие факторы в наибольшей степени влияют на структуру коммуникативной компетентности?
6. Каковы основные стили коммуникаций руководителя?
7. В каких обстоятельствах эффективно использовать коммуникативный стиль «откровенно-драматизирующий»?
8. В чем состоит сущность коммуникативной компетентности?

### **Тема 2. Социально-психологическое воздействие в деловых коммуникациях**

1. Каким может быть психологическое воздействие в деловых коммуникациях?
2. Каковы личностные и ситуативные факторы влияния в коммуникациях?
3. Каковы методы психологического воздействия в деловых коммуникациях?
4. Каковы основные виды и механизмы внушения?
5. Каким образом личность влияет на группу, а группа на личность?
6. Почему эффективность большинства коммуникативных тактик в воздействии на подчиненных отличается от эффективности тех же тактик во влиянии на руководителей?
7. Если целями воздействия становятся только личный успех, личная выгода и удовлетворение собственных потребностей, то это станет проявлением «личностного» воздействия, или «личного»?
8. При каких условиях коммуникативное взаимодействие и взаимовлияние между коллегами могут считаться эффективными?
9. Каковы особенности организации коммуникативного пространства при авторитарном влиянии?
10. Каковы основные методы противостояния негативному коммуникативному влиянию в организациях?

### **Тема 3. Деловые коммуникации как процесс.**

#### **Модели и контекст коммуникации**

1. Какие существуют основные средства и каналы коммуникации?
2. Каковы основные характеристики модели коммуникации Лассуела?
3. Каковы основные характеристики модели коммуникации Шеннона – Уивера?
4. Каковы основные характеристики модели коммуникации ДеФлюера?
5. Каковы основные характеристики модели коммуникации Осгуда – Шрама?
6. Каковы основные характеристики модели коммуникации Романа Jakobsona?
7. Какие факторы влияют на коммуникативный процесс?
8. Возможно ли сочетание различных типов данных в одном сообщении в процессе деловых коммуникаций?
9. Каким образом классифицируются коммуникационные каналы по критерию емкости?
10. По каким коммуникационным каналам формальным или неформальным большая скорость передачи информации?

### **Тема 4. Формирование позитивного профессионального имиджа в деловой коммуникации**

1. На какие составляющие (внутренние или внешние) необходимо прежде всего обращать внимание при формировании имиджа руководителя?
2. В чем сущность типологии Макса Люшера?
3. Помогает ли тест Люшера в формировании позитивного имиджа?
4. Как сделать благоприятным первое впечатление о себе?

5. Каковы основные факторы, влияющие на создание имиджа?
6. Является ли привлекательность сотрудников предметом управления?
7. В чем состоит сущность самопрезентации?

### **Тема 5. Устные коммуникации в организации. Умение эффективно говорить и слушать**

1. Может ли теоретическое ознакомление с «техникой» устного делового общения повысить его результативность?
2. Соответствует ли речевой этикет национально-культурным традициям общества или отдельного социума?
3. Какие функции выполняют проблемные и информационные беседы в организациях?
4. Из каких этапов состоит служебный телефонный разговор?
5. В каких случаях используется стратегия деловых переговоров «противостояние крайних позиций сторон».
6. Стандартные этикетные ситуации. Система речевых формул.
7. Каким образом осуществляется выбор темы и определение цели выступления?
8. Какие основные этапы подготовки к публичному выступлению?
9. В чем заключается слушания в процессе коммуникации?
10. Нереплексивное слушание. Реплексивное слушание.

### **Тема 6. Совещания, заседания и собрания как одни из основных форм деловых коммуникаций**

1. Каковы основные принципы проведения эффективных совещаний?
2. По каким признакам могут быть классифицированы совещания?
3. Какие преимущества совещаний по сравнению с другими организационными коммуникативными актами?
4. Какие приемы может использовать председательствующий совещания для создания доброжелательной атмосферы для общения и принятия решений?
5. Что нужно делать в первую очередь, чтобы обеспечить организованность совещания?
6. В чем разница между техникой проведения собраний и совещаний?
7. По каким Классификация деловых совещаний и методика их эффективного проведения.
8. Каковы основные правила проведения собраний?
9. Каковы основные составляющие технологии эффективного проведения собраний и деловых бесед?

### **Тема 7. Искусство публичного выступления**

1. Каковы основные виды публичных выступлений?
2. Из каких взаимосвязанных между собой этапов состоит публичное выступление?
3. Почему доклад считается одним из главных видов публичного выступления?
4. Какие требования следует соблюдать при построении доклада?
5. Какой из этапов доклада является определяющим для его успеха?
6. Какие могут быть допущены ошибки, снижающие качество доклада?
7. Какие факторы позволяют повысить эффективность доклада?
8. Каковы основные методы преодоления страха перед аудиторией выступающих начинающих?
9. От чего зависит частота жестикуляции в процессе доклада?
10. Каковы основные методы поддержания здорового контакта с аудиторией во время обсуждения доклада?

### **Тема 8. Невербальные деловые коммуникации**

1. Каковы основные характеристики невербальных средств деловых коммуникаций?
2. Какие факторы оказывают значительное влияние на пантомимику деловых лиц?
3. Каковы основные невербальные средства и культура общения и поведения?
4. Каково влияние на восприятие жестов и обстоятельств коммуникации?

5. Каковы положительные и отрицательные визуальные сигналы сопровождающих деловое общение?
6. В чем состоит визуальная поддержка устного выступления?
7. Каким образом влияет уровень культуры и профессия человека на пантомимику и ее отдельные элементы?
8. Какие еще факторы, кроме места проживания и принадлежности к той или иной группе влияют на дистанцию делового общения?
9. Что из визуальных аксессуаров и персональных вещей помогает повышать статус менеджера?
10. Каковы основные принципы визуальных коммуникаций?

### **Тема 9. Письменные коммуникации. Деловая переписка**

1. Каковы основные виды, средства и каналы передачи письменных сообщений?
2. Каковы основные смысловые барьеры: проблемы в понимании смысла или значения сообщения?
3. Каковы особые функции делового письма?
4. Каковы обязательные реквизиты писем?
5. Каковы общепринятые правила деловой переписки?
6. Необходимы ли письменные коммуникации в организации?
7. Какие барьеры могут встречаться при осуществлении письменных коммуникаций?
8. Каковы основные характеристики традиционных и современных способов письменных коммуникаций?

## **2.2. Задания практико-ориентированного и/или исследовательского уровня**

### *2.2.1 Варианты заданий на выполнение рефератов*

1. Параметры общения и их учет в коммуникационном менеджменте.
2. Использование средств вербального общения в процессе налаживания коммуникаций в организации.
3. Управление процессом общения организации средствами коммуникационного менеджмента.
4. Социально-психологическая структура организации как системы коммуникаций.
5. Способы предотвращения конфликтов средствами коммуникационного менеджмента.
6. Определение аудитории для публичного выступления.
7. Подготовка и структура публичного выступления.
8. Подготовка и проведение совещания.
9. Принятие решения: типы, способы, процедура «Мозговой штурм».
10. Поведение оратора во время публичного выступления.
11. Проведение деловых телефонных разговоров и деловой переписки.
12. Создание положительного имиджа организации средствами коммуникационного менеджмента.
13. Пути достижения положительного психологического климата в организации средствами коммуникационного менеджмента.
14. Специфика коммуникационного процесса в различных типах организаций.
15. Учет его-состояний в налаживании эффективной коммуникации.
16. Модели группы по Д. Адеру.
17. Развитие организации от диффузной группы к команде.
18. Ролевая идентификация членов группы в организации.
19. Своеобразие коммуникационных конфликтов в организации.
20. Руководитель группы как фасилитатор в решении конфликтов в организации.
21. Регуляторы мотивации, которые могут вызвать чувство неудовлетворенности работой.
22. Главные мотиваторы, которые являются источниками чувства удовлетворенности работой.
23. Модели коммуникационного процесса.
24. Отличие фасилитации, посредничества и экспертного совета.

## 2.2.2 Индивидуальные творческие задания и др.

### Подготовка проекта публичного делового выступления

#### 1. Цель задания:

- Развить навыки анализа целевой аудитории и коммуникативной ситуации.
- Научиться формулировать четкую цель и ключевое сообщение выступления.
- Отработать навыки структурирования информации для максимальной убедительности и ясности.
- Развить умение подбирать и использовать эффективные вербальные и невербальные средства коммуникации (в рамках проекта).
- Освоить принципы создания профессиональных и поддерживающих презентационных материалов.
- Подготовить основу для возможной будущей устной презентации.

#### 2. Задача:

Подготовить полный проект публичного делового выступления на одну из предложенных тем (или согласованную с преподавателем). Проект включает детальный план, текст (или подробный конспект) выступления и визуальную презентацию.

#### 3. Тематика выступления:

- Презентация нового продукта/услуги компании для потенциальных инвесторов.
- Предложение по оптимизации бизнес-процесса внутри отдела (например, внедрение новой CRM-системы, изменение процедуры отчетности).
- Доклад о результатах маркетинговой кампании для руководства.
- Выступление на отраслевой конференции: «Тренды [Ваша сфера] в 2024/2025 году».
- Мотивационная речь для команды перед запуском сложного проекта.
- Обоснование необходимости увеличения бюджета вашего подразделения.
- Презентация стартап-идеи перед инвесторами.
- Инструктаж по новым правилам корпоративной безопасности/этики для сотрудников.
- Анализ конкурентной среды на конкретном рынке.

#### 4. Параметры выступления:

Хронометраж: 7-10 минут.

Целевая аудитория: четко определите в своем проекте (например: топ-менеджмент, коллеги из отдела, потенциальные клиенты, инвесторы, смешанная аудитория).

Цель выступления: четко сформулируйте (информировать? убедить? мотивировать? призвать к действию?).

#### 5. Структура проекта (Что должно быть включено в письменный документ):

##### 5.1. Титульный лист:

Название учебного заведения, факультета.

Дисциплина: «Деловые коммуникации».

Тема выступления.

ФИО студента, группа.

Дата.

##### 5.2. Анализ коммуникативной ситуации:

Целевая аудитория: кто они? (должность, уровень знаний, интересы, возможные возражения/ожидания). Почему эта тема важна для них?

Контекст: где и когда происходит выступление? (формат мероприятия: совещание, конференция, планерка; время дня; технические возможности помещения).

Цель выступления: Какая конкретная реакция или действие ожидается от аудитории после вашего выступления? (Примеры: «Утвердить бюджет», «Одобрить внедрение системы», «Задать вопросы о продукте», «Заполнить анкету обратной связи», «Применить новые правила на практике»).

### 5.3. Ключевое сообщение (Central Message):

Сформулируйте ОДНУ главную мысль, которую должна запомнить аудитория. Она должна быть краткой, ясной и отражать суть выступления. (Пример: «Внедрение CRM-системы 'X' повысит конверсию лидов на 20% за 6 месяцев и сократит время обработки заявок на 30%»).

### 5.4. Детальный план/структура выступления:

Используйте классическую структуру: Введение - Основная часть - Заключение

Введение (1-1.5 мин):

Приветствие. Установление контакта.

Представление себя/темы.

Формулировка цели выступления и его актуальности для аудитории.

Анонс структуры (что будете говорить).

Крючок: вовлекающий элемент (риторический вопрос, интригующий факт, короткая история, проблема).

Основная часть (5-7 мин):

Разделите на 2-4 логических блока/подтемы (соответствуют пунктам анонса).

Для каждого блока: Тезис (главная мысль блока) -> Аргументация (факты, данные, примеры, экспертные мнения) -> Иллюстрация (связь с визуальным рядом - слайдом).

Используйте логические связки между блоками (переходы).

Фокус на доказательствах, подтверждающих Ключевое Сообщение.

Заключение (1-1.5 мин):

Краткое резюме основных тезисов (повторение Ключевого Сообщения!).

Ясный призыв к действию (Call to Action), если он уместен по цели выступления.

Ответы на возможные вопросы (анонс Q&A).

Благодарность за внимание.

Завершающая сильная фраза/мысль.

### 5.5. Текст выступления или Подробный конспект:

Напишите полный текст выступления (как будто вы произносите его) или подробный конспект (ключевые фразы, тезисы, цитаты, данные, переходы). Конспект должен быть достаточным, чтобы по нему можно было уверенно провести выступление.

Учитывайте время! Разметьте примерное время на каждый раздел.

Используйте язык, соответствующий деловому общению: ясность, точность, профессиональная лексика, избегайте жаргонизмов (если аудитория не узкоспециальная), канцеляритов и воды.

Продумайте возможные места для невербального акцента (пауза, жест, движение).

### 5.6. Визуальная презентация (Отдельный файл):

Создайте презентацию (8-12 слайдов), которая будет поддерживать ваше выступление, а не дублировать его.

Требования к слайдам:

Четкая структура (Титульный, План, Разделы основной части, Резюме/Заключение, Вопросы).

Минимум текста! Тезисы, ключевые слова, цифры, цитаты. Не более 6 строк на слайде, не более 6 слов в строке.

Визуализация данных: графики, диаграммы (подписаны, понятны).

Качественные релевантные изображения (фото, иконки).

Профессиональный дизайн: единый стиль (шрифты, цвета), контрастность, отсутствие «анимационных излишеств».

Каждый слайд должен иметь ясную цель в рамках выступления.

Слайды должны быть самодостаточны для понимания основного посыла, даже без устного сопровождения (хотя и рассчитаны на него).

#### 5.7. Анализ эффективности (Рефлексия):

Какие сильные стороны вашего проекта (аргументация, структура, слайды)?

Какие потенциальные слабые места или риски вы видите?

Как вы адаптировали содержание и стиль под выбранную целевую аудиторию?

Какие инструменты убеждения вы использовали (этос, логос, пафос)? Приведите примеры.

## 2.3. Итоговая аттестация

### Экзаменационные вопросы

1. Основные определения деловых коммуникаций
2. Проблемы повышения эффективности коммуникаций в бизнесе
3. Типология деловых коммуникаций
4. Научные проблемы деловых коммуникаций
5. Коммуникации и корпоративная культура
6. Понятие коммуникативной компетентности. Коммуникативная компетентность менеджера в современном деловом взаимодействии
7. Стили коммуникаций как характеристика менеджера
8. Психологическое воздействие в деловых коммуникациях
9. Методы психологического воздействия
10. Личностные и ситуативные факторы влияния. Влиятельность аргументации
11. Виды и механизмы внушения и убеждения
12. Применение психологического воздействия и внушения при формировании эффективных коммуникаций в организации
13. Влияние личности, группы, толпы. Уверенность в себе и способность влиять и противостоять влиянию
14. Трансакционный анализ Эрика Берна
15. Средства и каналы коммуникации
16. Модели и контекст коммуникации
17. Положительные и отрицательные факторы, влияющие на коммуникативный процесс
18. Развитие и сущность понятия «имиджа»
19. Составляющие имиджа делового человека
20. Успешный имидж. Создание гармоничного образа
21. Типология сигналов личности Макса Люшера. Типы поведения
22. Как сделать благоприятным первое впечатление о себе
23. Факторы, влияющие на создание имиджа
24. Самопрезентация как важнейший элемент культуры менеджера
25. Этикет. Визитные карточки
26. Требования к устному деловому общению
27. Стандартные этикетные ситуации
28. Система речевых формул
29. Выбор темы и определение цели выступления
30. Совещание как одна из основных форм деловых коммуникаций
31. Заседание как одна из основных форм деловых коммуникаций
32. Подготовка к публичному выступлению
33. Произнесение публичных выступлений
34. Технические правила речи
35. Язык и поведение оратора
36. Принципы речевого воздействия в деловой риторике
37. Деловая дискуссия. Культура проведения споры

38. Слушание в процессе общения
39. Слушание как активный процесс
40. Нереплексивное слушание
41. Реплексивное слушание
42. Понятие совещания, заседания, собрания и технология подготовки к их проведению
43. Классификация деловых совещаний и методика их эффективного проведения
44. Технология эффективного проведения собраний и деловых бесед
45. Сущность и принципы эффективных публичных выступлений
46. Виды деловых публичных выступлений
47. Доклад, как одна из главных разновидностей публичного выступления
48. Невербальные коммуникации в бизнесе
49. Понятие о невербальных коммуникациях
50. Классификация невербальных средств общения
51. Характеристика невербальных средств коммуникаций в бизнесе
52. Невербальные средства коммуникаций и культура общения и поведения
53. Визуальная поддержка устного выступления
54. Необходимость письменных коммуникаций в организации
55. Функции письменного сообщения
56. Виды, средства и каналы передачи письменных сообщений
57. Смысловые барьеры: проблемы в понимании смысла или значения сообщения
58. Общепринятые правила деловой переписки

## 2.6. Описание показателей и критериев оценивания компетенций, описание шкал оценивания

### Оценивание выполнения практических заданий

<i>4-балльная шкала</i>	<i>Показатели</i>	<i>Критерии</i>
<i>Отлично</i>	1. Полнота выполнения практического задания; 2. Своевременность выполнения задания; 3. Последовательность и рациональность выполнения задания;	Задание выполнено самостоятельно. При этом выбран правильный алгоритм решения, в отборе иллюстративного материала, логических рассуждениях и выводах нет ошибок, получен верный ответ.
<i>Хорошо</i>	4. Самостоятельность решения; 5. Качество иллюстративного (примерного) материала и т.д.	Задание выполнено с помощью преподавателя. При этом найден правильный алгоритм решения задания, в логическом рассуждении и приводимом иллюстративном материале (примерах) нет существенных ошибок (допущено не более двух несущественных ошибок); правильно сделан вывод.

Удовлетворительно		Задание выполнено не полностью или в общем вид, а также с помощью преподавателя. При этом задание понято правильно, в логическом рассуждении нет существенных ошибок, но допущены существенные ошибки в иллюстративном материале и выводах; задание.
Неудовлетворительно		Задание не выполнено.

### Оценивание выполнения тестов (пример)

4-балльная шкала	Показатели	Критерии
Отлично	1. Полнота выполнения тестовых заданий;	Выполнено 75-100 % заданий предложенного теста, в заданиях дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос
Хорошо	2. Своевременность выполнения;	Выполнено 51-75 % заданий предложенного теста, в заданиях дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос; однако были допущены неточности в определении понятий, терминов и др.
Удовлетворительно	3. Правильность ответов на вопросы;	Выполнено 25-50 % заданий предложенного теста, в заданиях дан неполный ответ на поставленный вопрос, в ответе не присутствуют доказательные примеры, текст со стилистическими и орфографическими ошибками.
Неудовлетворительно	4. Самостоятельность выполнения	Выполнено 0-25 % заданий предложенного теста, на поставленные вопросы ответ отсутствует или неполный, допущены существенные ошибки в теоретическом материале (терминах, понятиях).

### Оценивание ответа на экзамене

4-балльная шкала	Показатели	Критерии
Отлично	1. Полнота изложения теоретического материала;	Дан полный, в логической последовательности развернутый ответ на поставленный вопрос, продемонстрировано знание предмета в полном объеме учебной программы, достаточно глубоко анализируется соответствующий вопросу раздел дисциплины, ответы на дополнительные вопросы самостоятельны и исчерпывающие, приводятся собственные примеры по проблематике поставленного вопроса, предложенные практические задания выполнены без ошибок. Контролируемые компетенции сформированы на уровне «высокий». На высоком уровне защищен проект публичного выступления.
	2. Полнота и правильность решения практического задания;	
	3. Правильность и/или аргументированность изложения (последовательность действий);	
	4. Самостоятельность ответа;	
	5. Культура речи	



Хорошо		<p>Дан развернутый ответ на поставленный вопрос, студент демонстрирует знания, приобретенные на лекционных и семинарских занятиях, а также полученные посредством изучения обязательных учебных материалов по курсу, дает аргументированные ответы, приводит примеры, ответ демонстрирует свободное владение монологической речью, логичность и последовательность суждений, однако в ответе имеются незначительные неточности (не более двух). Дополнительные вопросы вызвали затруднения – в ответах имеются небольшие неточности.</p> <p>Контролируемые компетенции сформированы на уровне «хорошо». На хорошем уровне защищен проект публичного выступления.</p>
Удовлетворительно		<p>Дан ответ, свидетельствующий об общем знании материала изучаемой дисциплины, отмечается недостаточная глубина и полнота раскрытия темы, фиксируется знание основных вопросов теории, но слабо сформированы навыки анализа материала, процессов, недостаточны умения выстраивать аргументированные ответы и приводить примеры, отмечается ограниченное владение монологической речью, нарушены логичностью и последовательностью ответа. Допускается несколько ошибок в содержании ответа и решении практических заданий (не более 3-4).</p> <p>Контролируемые компетенции сформированы на уровне «удовлетворительно». На удовлетворительном уровне защищен проект публичного выступления.</p>
Неудовлетворительно		<p>Дан ответ, который содержит ряд серьезных неточностей, обнаруживающий незнание процессов изучаемой предметной области, отличающийся неглубоким раскрытием темы, незнанием основных вопросов теории, несформированными навыками анализа явлений, процессов, неумением давать аргументированные ответы, слабым владением монологической речью, отсутствием логичности и последовательности. Выводы поверхностны. Решение практических заданий не выполнено, нет ответов на дополнительные и наводящие вопросы преподавателя. Контролируемые компетенции сформированы на уровне «неудовлетворительно». Не защищен проект публичного выступления.</p>

### **Раздел 3. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций**

*В экзаменационный билет включено два теоретических вопроса и практическое задание, соответствующие содержанию формируемых компетенций. Экзамен проводится в устной форме. На ответ и решение задачи студенту отводится 40 минут. За ответ на теоретические вопросы студент может получить следующие оценки:*

- отлично, за полные ответы на два вопроса и полностью выполненное задание.*
- хорошо, за достаточно полные ответы на вопросы, имеющие не более двух неточностей, и полностью выполненное задание; а также за полные ответы на вопросы, но незначительные ошибки при выполнении задания (нерациональное выполнение) и т.д.*

*Тестирование проводится с помощью автоматизированных программ «Selenium», «JUnit», «TestNG», «Appium», «Jenkins» (на выбор).*

*На тестирование отводится 30 минут.*

*Каждый вариант тестовых заданий включает 4 вопроса.*

*За каждый правильный ответ на вопрос дается 1 балл.*

*Оценка «отлично» выставляется при выполнении 75-100 % заданий, оценка «хорошо» - при 51-75%, оценка «удовлетворительно» - при 25-50 %, оценка «неудовлетворительно» - при 0-25 %.*