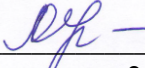


Министерство сельского хозяйства Российской Федерации  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Смоленская государственная сельскохозяйственная академия»

Кафедра управления производством


**Согласовано**

Председатель Методического совета  
экономического факультета

 О.В. Лазько  
«18» апреля 2019 г.

**Утверждено**

решением кафедры управления  
производством  
«16» апреля 2019 г.  
протокол № 8

Зав. кафедрой  А.В. Белокопытов

**Рабочая программа дисциплины**

**«Деловые коммуникации»**

**Направление подготовки:** 38.03.02 Менеджмент

**Направленность (профиль) программы:** Производственный менеджмент в АПК

**Квалификация:** бакалавр

**Форма обучения:** очная, заочная

Смоленск 2019

Рабочая программа разработана в соответствии с ФГОС ВО по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент.

Составитель:

ст. преподаватель  
кафедры управления  
производством



О.Е. Андреюк

16.04.2019

Рецензент: к.э.н.,

доцент кафедры  
экономики и  
бухгалтерского учета



А.Л. Тимофеева

16.04.2019

## Оглавление

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы (компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины). .....	4
2. Место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы. ....	5
3. Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся. ....	6
4. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий. ....	7
4.1 Перечень разделов дисциплины с указанием трудоемкости аудиторной (контактной) и самостоятельной работы, видов контролей и перечня компетенций .....	7
4.2 Содержание дисциплины по разделам и темам .....	8
4.3 Тематический план по очной форме обучения .....	10
4.4 Тематический план по заочной форме обучения. ....	13
5. Перечень учебно-методического обеспечения по дисциплине (модулю). ....	14
6. Оценочные материалы. ....	14
7. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля). ....	14
8. Профессиональные базы данных и информационные справочные системы .....	14
9. Лицензионное программное обеспечение .....	14
Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине «Деловые коммуникации». ....	15
1. Описание показателей и критериев оценивания сформированности компетенций .....	16
2. Описание шкал оценивания .....	24
3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы .....	24

**1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы (компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины).**

В результате изучения дисциплины «Деловые коммуникации» у обучающихся формируются следующие общекультурные, общепрофессиональные и профессиональные компетенции:

**Содержательная структура компонентов компетенций**

Названия компетенций	Части компонентов
способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия (ОК-4)	<p><b>Знать:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- виды коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках;</li> <li>- способы решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия;</li> <li>- основные нормы русского литературного языка в сфере деловой коммуникации;</li> <li>- основные нормы письменного и устного профессионального делового общения;</li> <li>- основные принципы делового этикета.</li> </ul> <p><b>Уметь:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- осуществлять коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках;</li> <li>- осуществлять коммуникации при межличностном и межкультурном взаимодействии;</li> <li>- следить за соответствием речи современным литературным нормам.</li> </ul> <p><b>Владеть:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- навыками коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия;</li> <li>- навыками грамотного письма и говорения в профессиональной сфере;</li> <li>- навыками ведения деловой дискуссии и полемики.</li> </ul>
способностью осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации (ОПК-4)	<p><b>Знать:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- принципы делового общения и публичных выступлений;</li> <li>- общие правила ведения деловой переписки;</li> <li>- нравственные основы общения в сфере бизнеса;</li> <li>- законы публичной речи;</li> <li>- основы деловой коммуникации при помощи электронных средств коммуникации.</li> </ul> <p><b>Уметь:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- осуществлять деловое общение;</li> <li>- вести переговоры, совещания;</li> <li>- осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации;</li> <li>- составлять личные служебные документы;</li> <li>- выступать на публике;</li> <li>- грамотно пользоваться невербальными средствами коммуникации;</li> <li>- вести переговоры по телефону, электронной почте, факсу;</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- смягчать и предотвращать конфликты в процессе деловой коммуникации;</li> <li>- проводить совещания.</li> </ul> <p><b>Владеть:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- навыками делового общения и публичных выступлений;</li> <li>- навыками ведения переговоров, совещаний, деловой переписки;</li> <li>- навыками грамотного и эффективного осуществления электронных коммуникаций;</li> <li>- основными принципами составления текста делового документа;</li> <li>- навыками подготовки и произнесения публичной речи.</li> </ul>
<p>умением организовать и поддерживать связи с деловыми партнерами, используя системы сбора необходимой информации для расширения внешних связей и обмена опытом при реализации проектов, направленных на развитие организации (предприятия, органа государственного или муниципального управления) (ПК-12)</p>	<p><b>Знать:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- способы организации и поддержания связи с деловыми партнерами;</li> <li>- системы сбора необходимой информации для расширения внешних связей и обмена опытом при реализации проектов, направленных на развитие организации (предприятия, органа государственного или муниципального управления);</li> <li>- механизмы межличностного и внутригруппового регулирования конфликтных ситуаций;</li> <li>- основные особенности различных социальных и деловых кругов и бизнес-сообществ.</li> </ul> <p><b>Уметь:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- организовать и поддерживать связи с деловыми партнерами;</li> <li>- использовать системы сбора необходимой информации для расширения внешних связей и обмена опытом при реализации проектов, направленных на развитие организации (предприятия, органа государственного или муниципального управления);</li> <li>- использовать различные бизнес-площадки для расширения внешних связей организации.</li> </ul> <p><b>Владеть:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- навыками организации и поддержания связей с деловыми партнерами;</li> <li>- навыками сбора информации для расширения внешних связей и обмена опытом при реализации проектов, направленных на развитие организации (предприятия, органа государственного или муниципального управления);</li> <li>- навыками современных норм и технологий делового взаимодействия;</li> <li>- коллективной работы.</li> </ul>

## 2. Место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы.

Дисциплина «Деловые коммуникации» входит в базовую часть. Знания и навыки, полученные при изучении «Деловых коммуникаций» позволяют расширить возможности будущего бакалавра менеджмента в области управления предприятием.

*Цель дисциплины* - подготовка студентов к эффективному использованию в практической деятельности организаций методик и приемов, полученных в результате обучения, для решения профессиональных задач в будущей профессиональной деятельности.

*Задачи дисциплины:* дать основы использования широкого диапазона деловых коммуникаций, включая письменные и устные межличностные и коллективные коммуникации; привить практические навыки составления и оформления различных видов деловой документации; познакомить студентов требованиями делового этикета применительно к различным ситуациям в деловом общении; сформировать навыки публичных выступлений; сформировать умение использовать механизмы выхода из конфликтных ситуаций; развитие способности анализировать и применять в деловой практике стратегии и тактики переговоров.

### **3. Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся.**

#### **3.1 Очная форма обучения**

Вид учебной работы	6 семестр
Общая трудоемкость дисциплины, зачетных единиц	2
часов	72
Аудиторная (контактная) работа, часов	32
в т.ч. занятия лекционного типа	16
занятия семинарского типа	16
Самостоятельная работа обучающихся, часов	40
Вид промежуточной аттестации	зачет

#### **3.2 Заочная форма обучения**

Вид учебной работы	7 семестр
Общая трудоемкость дисциплины, зачетных единиц	2
часов	72
Аудиторная (контактная) работа, часов	4
в т.ч. занятия лекционного типа	2
занятия семинарского типа	2
Самостоятельная работа обучающихся, часов	64
Контроль	4
Вид промежуточной аттестации	зачет

**4. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий.**

**4.1 Перечень разделов дисциплины с указанием трудоемкости аудиторной (контактной) и самостоятельной работы, видов контролей и перечня компетенций**

Очная форма обучения

Наименование разделов и тем	Трудоемкость, часов			Вид контроля	Перечень компетенций
	всего	в том числе			
		Аудиторной работы	Самостоятельной работы		
Раздел 1. Деловые коммуникации в организации	36	16	20	тест	ОК-4 ОПК-4
Тема 1. Понятие коммуникации: сущность и содержание.	9	4	5		
Тема 2. Модели коммуникативного процесса	9	4	5		
Тема 3. Вербальная и невербальная коммуникация.	9	4	5		
Тема 4. Документационное-обеспечение делового общения	9	4	5		
Раздел 2. Навыки взаимодействия	36	16	20	тест	ОК-4 ОПК-4 ПК-12
Тема 1. Технологии различных форм делового общения. Публичное выступление Деловая беседа	9	4	5		
Тема.2. Деловые переговоры и совещания.	9	4	5		
Тема 3. Организация взаимодействия с внешними деловыми партнерами	9	4	5		
Тема 4. Конфликты в деловой-коммуникации и пути их разрешения	9	4	5		
Итого	72	32	40		

Наименование разделов и тем	Трудоемкость, часов			Вид контроля	Перечень компетенций
	всего	в том числе			
		Аудиторной работы	Самостоятельной работы		
Раздел 1. Деловые коммуникации в организации	34	2	32	тест	ОК-4 ОПК-4
Тема 1. Понятие коммуникации: сущность и содержание.	9	1	8		
Тема 2. Модели коммуникативного процесса	8		8		
Тема 3. Вербальная и невербальная коммуникация.	8		8		
Тема 4. Документационное обеспечение делового общения	9	1	8		
Раздел 2. Навыки взаимодействия	34	2	32	тест	ОК-4 ОПК-4 ПК-12
Тема 1.Технологии различных форм делового общения. Публичное выступление Деловая беседа	9	1	8		
Тема.2. Деловые переговоры и совещания.	8		8		
Тема 3. Организация взаимодействия с внешними деловыми партнерами	8		8		
Тема 4. Конфликты в деловой коммуникации и пути их разрешения	9	1	8		
Итого	68	4	64		

#### 4.2 Содержание дисциплины по разделам и темам

##### Раздел 1. Деловые коммуникации в организации

*Цель* - изучение понятия и сущности деловых коммуникаций.

*Задачи* – получить знания о сущности и содержании деловых коммуникаций. Приобрести умение использовать вербальные и невербальные коммуникации. Овладеть навыками документационного обеспечения делового общения.

##### Перечень учебных элементов раздела:

##### Тема 1. Понятие коммуникации: сущность и содержание.

Понятие общения. Общение и коммуникация. Структура коммуникации. Каналы коммуникации, коммуникационные барьеры. Классификация коммуникаций. Понятие коммуникации как основного социального процесса, анализ информационного, интерактивного и перцептивного аспектов коммуникации. Специфика коммуникации в деловой организации.

##### Тема 2. Модели коммуникативного процесса

Коммуникация как процесс. Контакт. Взаимодействие, взаимоотношения, отношения. Виды контактов: пространственный, психический и социальный контакт. Взаимодействие: основные этапы. Подготовительный этап, этап установления контакта, этап взаимной ориентации этап аргументации и принятия решений, этап завершения



взаимодействия. Коммуникативное взаимодействие - предпосылка возникновения идентичности. Концепция Г.Лассуэлла: коммуникатор – сообщение – канал – аудитория – эффективность. Достоинства и недостатки концепции. Модель П.Лазерсфельда. Понятие «лидер мнения». Коды в коммуникации как правила организации знаков и регуляторы поведения. Социальные коды. Кодирование – декодирование. Модель коммуникации К.Шеннона. Понятие обратной связи. Дебрифинг как технология организации обратной связи

### **Тема 3. Вербальная и невербальная коммуникация**

Соотношение вербальных и невербальных средств коммуникации. Феномен конгруэнтности. Ведущие репрезентативные системы: аудиальная, визуальная, кинестетическая. Канал коммуникации. Особенности невербальной коммуникации. Язык. Речевая коммуникация. Функции языка и речи. Речевая деятельность, речевое действие: речевая ситуация, мотив. Этапы речевого действия. Типы речевой коммуникации. Виды речевой деятельности. Коммуникации в устной форме на русском и иностранном языках.

### **Тема 4. Документационное обеспечение делового общения**

Коммуникации в письменной форме на русском и иностранном языках. Документ как основная форма делового общения. Особенности документирования управленческой деятельности. Основные формы письменных деловых коммуникаций. Структура и содержание деловой документации. Унификация языка деловых бумаг. Общие правила оформления. Ведение деловой переписки. Деловые письма и их формы (письмо-презентация, письмо-оферта, письмо-запрос, письмо-рекламация и т.д.). Структура и оформление делового письма. Тактичность, вежливость, проявление уважения к личности адресата, избегание дискриминирующих выражений. Цельность, ясность и лаконичность изложения. Модели обращения. Поддержание электронных коммуникаций. Особенности электронной деловой переписки. Рекламный текст как вид деловой письменной коммуникации. Содержание и виды резюме. Типичные ошибки в языке и стиле деловой документации. Использование современных технических средств и информационных технологий в деловой коммуникации.

## **Раздел 2. Навыки взаимодействия**

*Цель* – изучение различных форм и приобретение навыков делового взаимодействия.

*Задачи* – получить знания о различных формах делового общения. Приобрести умение вести деловые переговоры, беседы и совещания. Овладеть навыками взаимодействия с внешними деловыми партнерами. Приобрести навыки разрешения конфликтов в деловой коммуникации.

### **Перечень учебных элементов раздела:**

#### **Тема 1. Технологии различных форм делового общения. Публичное выступление** **Деловая беседа**

Основные формы делового общения: деловая беседа, совещание, деловые переговоры, пресс-конференция. Виды публичных выступлений: сообщение, доклад, лекция, презентация и т. п. Основные этапы подготовки публичного выступления. Деловая беседа. Виды деловой беседы в зависимости от уровня делового общения. Деловая беседа между сотрудниками разных организаций. Деловая беседа между сотрудниками внутри организации. Деловая беседа между руководителем и подчиненными. Этапы деловой беседы между сотрудниками внутри организации с целью обсуждения и решения различных вопросов и проблем.

#### **Тема 2. Деловые переговоры и совещания**

Переговоры: сущность и типология, модели и технологии переговорного процесса. Понятие «переговоры», отличительные свойства переговоров от сотрудничества и борьбы. Принципы и практические приемы переговоров. Типы переговоров. Функции переговоров.

Модели переговоров. Переговорные стили. Стратегии ведения переговоров. Решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия в ходе ведения переговоров. Проблемы ведения переговоров. Организация и проведение делового совещания. Понятие «деловое совещание», классификация деловых совещаний. Функции делового совещания. Этапы подготовки, проведения и реализации решений делового совещания.

### **Тема 3. Организация взаимодействия с внешними деловыми партнерами**

Понятие заинтересованные лица, стейкхолдеры. Основные типы стейкхолдеров: потребители, местное сообщество, поставщики и партнеры, инвесторы и акционеры, органы власти и управления. Технологии изучения стейкхолдеров, методы и формы работы с целевыми группами. Осуществление коммуникативной связи с деловыми партнерами. Сбор информации для расширения внешних связей и обмена опытом с партнерами при реализации проектов, направленных на развитие организации (предприятия, органа государственного или муниципального управления). Субъекты финансового поля. Функции и задачи специалиста по организации взаимодействия с субъектами финансового поля. Формы и технологии организации взаимодействия с субъектами финансового поля: предоставление информационных материалов, организация и проведение мероприятий. Функциональность социальной сети. Нетворкинг: понятие и технология. Доверие как основа партнерских отношений. Особенности взаимодействия в электронной среде.

### **Тема 4. Конфликты в деловой коммуникации и пути их разрешения**

Современные теории конфликтов. Понятие конфликта и конфликтной ситуации. Конкуренция как вид конфликтной ситуации. Виды конфликтов. Диагностика конфликтов. Границы конфликта. Стадии развития конфликта. Личностные особенности возникновения конфликтов. Групповые особенности возникновения конфликтов. Методы управления и предупреждения конфликтов (внутриличностные, структурные). Тактика поведения в конфликте. Решение конфликта. Управление стрессами для предупреждения конфликтов.

## **4.3 Тематический план по очной форме обучения**

### **Раздел 1. Деловые коммуникации в организации**

#### **Контактная работа обучающихся с преподавателем (занятия лекционного типа)**

Тема	Вопросы	Трудоемкость, часов
Понятие коммуникации: сущность и содержание.	1. Понятие коммуникации как основного социального процесса, анализ информационного, интерактивного и перцептивного аспектов коммуникации. 2. Структура коммуникации 3. Каналы коммуникации, коммуникационные барьеры. 4. Классификация коммуникаций. 5. Специфика коммуникации в деловой организации	2
Модели коммуникативного процесса	1. Коммуникация как процесс. Виды контактов 2. Коммуникативное взаимодействие: основные этапы. 3. Концепция Г.Лассуэлла. 4. Модель П.Лазерсфельда. 5. Модель коммуникации К.Шеннона.	2
Вербальная и невербальная коммуникация	1. Соотношение вербальных и невербальных средств коммуникации. 2. Особенности невербальной коммуникации. 3. Типы речевой коммуникации. 4. Виды речевой деятельности. 5. Коммуникации в устной форме на русском и иностран-	2

	ном языках.	
Документационное обеспечение делового общения	1. Документ как основная форма делового общения. 2. Основные формы письменных деловых коммуникаций. Коммуникации в письменной форме на русском и иностранном языках. 3. Структура и содержание деловой документации. 4. Деловые письма и их формы 5. Поддержание электронных коммуникаций. Особенности электронной деловой переписки. 6. Типичные ошибки в языке и стиле деловой документации.	2

### Контактная работа обучающихся с преподавателем (занятия семинарского типа)

Тема	Вид работы (метод проведения)	Трудоемкость, часов
Понятие коммуникации: сущность и содержание.	Семинар-диспут	2
Модели коммуникативного процесса	Семинар-диспут	2
Вербальная и невербальная коммуникация	Групповая дискуссия*	2
Документационное обеспечение делового общения	Анализ ситуаций*	2

\* - учебные занятия, обеспечивающие развитие у обучающихся навыков командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений, лидерских качеств в 1 разделе – 4 часа.

### Самостоятельная работа

Тема	Трудоемкость, часов	Контроль
Понятие коммуникации: сущность и содержание.	5	тестирование
Модели коммуникативного процесса	5	
Вербальная и невербальная коммуникация	5	
Документационное обеспечение делового общения	5	

## Раздел 2. Навыки взаимодействия

### Контактная работа обучающихся с преподавателем (занятия лекционного типа)

Тема	Вопросы	Трудоемкость, часов
Технологии различных форм делового общения. Публичное выступление Деловая беседа	1. Основные формы делового общения 2. Виды публичных выступлений 3. Основные этапы подготовки публичного выступления 4. Виды деловой беседы 5. Этапы деловой беседы между сотрудниками внутри организации	2
Деловые переговоры	1. Понятие «переговоры». Принципы и практические	2

и совещания.	приемы переговоров. 2. Типы переговоров и функции переговоров. 3. Модели переговоров. 4. Стили и стратегии ведения переговоров. 5. Решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия в ходе ведения переговоров. 6. Понятие «деловое совещание», классификация деловых совещаний. 7. Организация и проведение делового совещания.	
Организация взаимодействия с внешними деловыми партнерами	1. Осуществление коммуникативной связи с деловыми партнерами. 2. Понятие заинтересованные лица, стейкхолдеры. Основные типы стейкхолдеров 3. Формы и технологии организации взаимодействия с субъектами финансового поля 4. Сбор информации для расширения внешних связей и обмена опытом с партнерами при реализации проектов, направленных на развитие организации (предприятия, органа государственного или муниципального управления). 5. Функциональность социальной сети. Нетворкинг: понятие и технология. 6. Особенности взаимодействия в электронной среде.	2
Конфликты в деловой коммуникации и пути их разрешения	1. Современные теории конфликтов. Понятие конфликта и конфликтной ситуации. 2. Виды конфликтов. 3. Стадии развития конфликта. 4. Методы управления и предупреждения конфликтов. 5. Управление стрессами для предупреждения конфликтов.	2

#### Контактная работа обучающихся с преподавателем (занятия семинарского типа)

Тема	Вид работы (метод проведения)	Трудоемкость, часов
Технологии различных форм делового общения. Публичное выступление Деловая беседа	Анализ ситуаций*	2
Деловые переговоры и совещания.	Групповая дискуссия*	2
Организация взаимодействия с внешними деловыми партнерами	Групповая дискуссия*	2
Конфликты в деловой коммуникации и пути их разрешения	Анализ ситуаций*	2

\* - учебные занятия, обеспечивающие развитие у обучающихся навыков командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений, лидерских качеств во 2 разделе – 8 часов.

учебные занятия, обеспечивающие развитие у обучающихся навыков командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений, лидерских качеств, всего – 12 часов

### Самостоятельная работа

Тема	Контроль	Трудоемкость, часов
Технологии различных форм делового общения. Публичное выступление	тестирование	5
Деловые переговоры и совещания.		5
Организация взаимодействия с внешними деловыми партнерами		5
Конфликты в деловой коммуникации и пути их разрешения		5

### 4.4 Тематический план по заочной форме обучения

#### Контактная работа обучающихся с преподавателем (занятия лекционного типа)

Тема	Вопросы	Трудоемкость, часов
Понятие коммуникации: сущность и содержание.	1. Понятие коммуникации как основного социального процесса, анализ информационного, интерактивного и перцептивного аспектов коммуникации. 2. Структура коммуникации 3. Каналы коммуникации, коммуникационные барьеры. 4. Классификация коммуникаций. 5. Специфика коммуникации в деловой организации	1
Технологии различных форм делового общения. Публичное выступление Деловая беседа	1. Основные формы делового общения 2. Виды публичных выступлений 3. Основные этапы подготовки публичного выступления 4. Виды деловой беседы 5. Этапы деловой беседы между сотрудниками внутри организации	1

#### Контактная работа обучающихся с преподавателем (занятия семинарского типа)

Тема	Вид работы (метод проведения)	Трудоемкость, часов
Документационное обеспечение делового общения	Анализ ситуации*	1
Конфликты в деловой коммуникации и пути их разрешения	Анализ ситуации*	1

\* - учебные занятия, обеспечивающие развитие у обучающихся навыков командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений, лидерских качеств – 2 часа.

### Самостоятельная работа

Тема	Контроль	Трудоемкость, часов
Понятие коммуникации: сущность и содержание.	Тест	8
Модели коммуникативного процесса		8
Вербальная и невербальная коммуникация		8
Документационное обеспечение делового общения		8

Технологии различных форм делового общения. Публичное выступление. Деловая беседа		8
Деловые переговоры и совещания.		8
Организация взаимодействия с внешними деловыми партнерами		8
Конфликты в деловой коммуникации и пути их разрешения		8

## 5. Перечень учебно-методического обеспечения по дисциплине (модулю).

1. Андреюк О.Е. Деловые коммуникации: методические рекомендации для организации самостоятельной работы студентов [Текст] / ФГБОУ ВО Смоленская ГСХА; [О.Е. Андреюк][Электронный ресурс] — Электрон. дан. – Смоленск, 2018. – 38 с. — Режим доступа: [http://www.sgsha.ru/sgsha/biblioteka/Andrejuk\\_del\\_kom\\_metrek.pdf](http://www.sgsha.ru/sgsha/biblioteka/Andrejuk_del_kom_metrek.pdf)

## 6. Оценочные материалы.

Оценочные материалы в виде фонда оценочных средств по дисциплине «Деловые коммуникации» представлены в приложении А к рабочей программе дисциплины.

## 7. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины(модуля).

### Основная литература:

1. Аляксин Б.С. Менеджмент организации. Учебное пособие. 2-е издание перераб. и испр. [Электронный ресурс] — Электрон. дан. – М.: ФГБОУ ДПОС РАКО АПК, 2013 г., 203 с. — Режим доступа: <http://ebs.rgazu.ru/index.php?q=node/2744>
2. Докторова Л.В. Деловое общение: Методические указания по изучению дисциплины [Электронный ресурс] — Электрон. дан. – Рос. гос. аграр. заоч. ун-т, М., 2012. 30 с. — Режим доступа: [http://ebs.rgazu.ru/index.php?q=system/files/24\\_DelovoeObshenie.pdf](http://ebs.rgazu.ru/index.php?q=system/files/24_DelovoeObshenie.pdf)

### Дополнительная литература:

1. Агеева Л.Г. Конфликтология: краткий теоретический курс [Электронный ресурс] — Электрон. дан. – Ульяновск: Ульяновский ГТУ, 2010. – 200 с. — Режим доступа: <http://ebs.rgazu.ru/?q=node/596>
2. Штурц И. В. Основы словесной коммуникации в сфере информационных технологий. Учеб. пособие. [Электронный ресурс] — Электрон. дан. – СПб.: Изд-во Политехн. ун-та, 2010. – 184с.. — Режим доступа: <http://ebs.rgazu.ru/index.php?q=node/3538>

## 8. Профессиональные базы данных и информационные справочные системы

1. Информационно-справочная правовая система «Гарант-аналитик» <http://www.garant.ru>
2. Информационно-справочная правовая система «КонсультантПлюс» <http://www.consultant.ru/>
3. Базы данных: Федеральная служба государственной статистики. <http://sml.gks.ru/>
4. Базы данных: Российский индекс научного цитирования <https://elibrary.ru/>
5. Базы данных: Электронно-библиотечная система «AgriLib» <http://www.ebs.rgazu.ru/>

## 9. Лицензионное программное обеспечение

1. Операционная система WindowsXP, Windows 7, Windows 10 для образовательных организаций (Подписка MicrosoftImaginePremium (renewal) в рамках соглашения №600798690 от 30.01.2018)
2. Офисное ПО из состава пакета MicrosoftOffice 2003, 2007, 2010, 2013 Pro и Std Корпоративная лицензия OLP (договор с ООО «Ритейл-сервис» №ГРС-000545 от 26.11.2014)

Министерство сельского хозяйства Российской Федерации  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Смоленская государственная сельскохозяйственная академия»

**Фонд оценочных средств**  
для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся  
по дисциплине «Деловые коммуникации»

**Направление подготовки** 38.03.02 Менеджмент

**Направленность (профиль) программы** Производственный менеджмент в АПК

**Квалификация** бакалавр

**Форма обучения** очная, заочная

Смоленск 2019 г.

**1. Описание показателей и критериев оценивания сформированности компетенций**

Код и наименование компетенции	Критерии освоения компетенции	Показатели оценивания сформированности компетенций	Процедуры оценивания
ОК-4 способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия	<b>Пороговый (удовлетворительно)</b>	<p><b>Знает:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- виды коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках;</li> <li>- способы решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия;</li> <li>- основные нормы русского литературного языка в сфере деловой коммуникации;</li> <li>- основные нормы письменного и устного профессионального делового общения;</li> <li>- основные принципы делового этикета.</li> </ul> <p><b>Умеет:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- осуществлять коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках;</li> <li>- осуществлять коммуникации при межличностном и межкультурном взаимодействии;</li> <li>- следить за соответствием речи современным литературным нормам.</li> </ul> <p><b>Владеет:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- навыками коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия;</li> <li>- навыками грамотного письма и говорения в профессиональной сфере;</li> <li>- навыками ведения деловой дискуссии и полемики.</li> </ul>	Тестирование
	<b>Продвинутый (хорошо)</b>	<p><b>Знает твердо:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- виды коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках;</li> <li>- способы решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия;</li> <li>- основные нормы русского литературного языка в сфере деловой коммуникации;</li> <li>- основные нормы письменного и устного профессионального делового общения;</li> </ul>	Тестирование



		<p>- основные принципы делового этикета.</p> <p><b>Умеет уверенно:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- осуществлять коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках;</li> <li>- осуществлять коммуникации при межличностном и межкультурном взаимодействии;</li> <li>- следить за соответствием речи современным литературным нормам.</li> </ul> <p><b>Владеет уверенно:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- навыками коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия;</li> <li>- навыками грамотного письма и говорения в профессиональной сфере;</li> <li>- навыками ведения деловой дискуссии и полемики.</li> </ul>	
	<p><b>Высокий (отлично)</b></p>	<p><b>Имеет сформировавшееся систематическое знание:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- видов коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках;</li> <li>- способов решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия;</li> <li>- основных норм русского литературного языка в сфере деловой коммуникации;</li> <li>- основных норм письменного и устного профессионального делового общения;</li> <li>- основных принципов делового этикета.</li> </ul> <p><b>Имеет сформировавшееся систематическое умение:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- осуществлять коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках;</li> <li>- осуществлять коммуникации при межличностном и межкультурном взаимодействии;</li> <li>- следить за соответствием речи современным литературным нормам.</li> </ul> <p><b>Показал сформировавшееся</b></p>	<p>Тестирование</p>

		<p><b>систематическое владение:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- навыками коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия;</li> <li>- навыками грамотного письма и говорения в профессиональной сфере;</li> <li>- навыками ведения деловой дискуссии и полемики.</li> </ul>	
<p>ОПК-4</p> <p>способностью осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации</p>	<p><b>Пороговый</b> (удовлетворительно)</p>	<p><b>Знает:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- принципы делового общения и публичных выступлений;</li> <li>- общие правила ведения деловой переписки;</li> <li>- нравственные основы общения в сфере бизнеса;</li> <li>- законы публичной речи;</li> <li>- основы деловой коммуникации при помощи электронных средств коммуникации.</li> </ul> <p><b>Умеет:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- осуществлять деловое общение;</li> <li>- вести переговоры, совещания;</li> <li>- осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации;</li> <li>- составлять личные и служебные документы;</li> <li>- выступать на публике;</li> <li>- грамотно пользоваться невербальными средствами коммуникации;</li> <li>- вести переговоры по телефону, электронной почте, факсу;</li> <li>- смягчать и предотвращать конфликты в процессе деловой коммуникации;</li> <li>- проводить совещания.</li> </ul> <p><b>Владеет:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- навыками делового общения и публичных выступлений;</li> <li>- навыками ведения переговоров, совещаний, деловой переписки;</li> <li>- навыками грамотного и эффективного осуществления электронных коммуникаций;</li> <li>- основными принципами составления текста делового документа;</li> </ul>	<p>Тестирование</p>

		- навыками подготовки и произнесения публичной речи.	
	<b>Продвинутый (хорошо)</b>	<p><b>Знает твердо:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- принципы делового общения и публичных выступлений;</li> <li>- общие правила ведения деловой переписки;</li> <li>- нравственные основы общения в сфере бизнеса;</li> <li>- законы публичной речи;</li> <li>- основы деловой коммуникации при помощи электронных средств коммуникации.</li> </ul> <p><b>Умеет уверенно:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- осуществлять деловое общение;</li> <li>- вести переговоры, совещания;</li> <li>- осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации;</li> <li>- составлять личные и служебные документы;</li> <li>- выступать на публике;</li> <li>- грамотно пользоваться невербальными средствами коммуникации;</li> <li>- вести переговоры по телефону, электронной почте, факсу;</li> <li>- смягчать и предотвращать конфликты в процессе деловой коммуникации;</li> <li>- проводить совещания.</li> </ul> <p><b>Владеет уверенно:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- навыками делового общения и публичных выступлений;</li> <li>- навыками ведения переговоров, совещаний, деловой переписки;</li> <li>- навыками грамотного и эффективного осуществления электронных коммуникаций;</li> <li>- основными принципами составления текста делового документа;</li> <li>- навыками подготовки и произнесения публичной речи.</li> </ul>	Тестирование
	<b>Высокий (отлично)</b>	<p><b>Имеет сформировавшееся систематическое знание:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- принципов делового общения и публичных выступлений;</li> <li>- общих правил ведения деловой переписки;</li> <li>- нравственных основ общения в сфере бизнеса;</li> </ul>	Тестирование

		<ul style="list-style-type: none"> <li>- законов публичной речи;</li> <li>- основ деловой коммуникации при помощи электронных средств коммуникации.</li> </ul> <p><b>Имеет сформировавшееся систематическое умение:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- осуществлять деловое общение;</li> <li>- вести переговоры, совещания;</li> <li>- осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации;</li> <li>- составлять личные и служебные документы;</li> <li>- выступать на публике;</li> <li>- грамотно пользоваться невербальными средствами коммуникации;</li> <li>- вести переговоры по телефону, электронной почте, факсу;</li> <li>- смягчать и предотвращать конфликты в процессе деловой коммуникации;</li> <li>- проводить совещания.</li> </ul> <p><b>Показал сформировавшееся систематическое владение:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- навыками делового общения и публичных выступлений;</li> <li>- навыками ведения переговоров, совещаний, деловой переписки;</li> <li>- навыками грамотного и эффективного осуществления электронных коммуникаций;</li> <li>- основными принципами составления текста делового документа;</li> <li>- навыками подготовки и произнесения публичной речи.</li> </ul>	
<p>ПК-12</p> <p>умением организовать и поддерживать связи с деловыми партнерами, используя системы сбора необходимой информации для расширения внешних связей и обмена опытом при реализации проектов, направленных на развитие организации (предприятия,</p>	<p><b>Пороговый</b> (удовлетворительно)</p>	<p><b>Знает:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- способы организации и поддержания связи с деловыми партнерами;</li> <li>- системы сбора необходимой информации для расширения внешних связей и обмена опытом при реализации проектов, направленных на развитие организации (предприятия, органа государственного или муниципального управления);</li> <li>- механизмы межличностного и внутригруппового регулирования конфликтных ситуаций;</li> </ul>	Тестирование

органа государственного или муниципального управления)		<ul style="list-style-type: none"> <li>- основные особенности различных социальных и деловых кругов и бизнес-сообществ.</li> </ul> <p><b>Умеет:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- организовать и поддерживать связи с деловыми партнерами;</li> <li>- использовать системы сбора необходимой информации для расширения внешних связей и обмена опытом при реализации проектов, направленных на развитие организации (предприятия, органа государственного или муниципального управления);</li> <li>- использовать различные бизнес-площадки для расширения внешних связей организации.</li> </ul> <p><b>Владеет:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- навыками организации и поддержания связей с деловыми партнерами;</li> <li>- навыками сбора информации для расширения внешних связей и обмена опытом при реализации проектов, направленных на развитие организации (предприятия, органа государственного или муниципального управления);</li> <li>- навыками современных норм и технологий делового взаимодействия;</li> </ul> <p>-коллективной работы.</p>	
	<p><b>Продвинутый (хорошо)</b></p>	<p><b>Знает твердо:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- способы организации и поддержания связи с деловыми партнерами;</li> <li>- системы сбора необходимой информации для расширения внешних связей и обмена опытом при реализации проектов, направленных на развитие организации (предприятия, органа государственного или муниципального управления);</li> <li>- механизмы межличностного и внутригруппового регулирования конфликтных ситуаций;</li> <li>- основные особенности различных социальных и деловых кругов и бизнес-сообществ.</li> </ul> <p><b>Умеет уверенно:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- организовать и поддерживать связи с деловыми партнерами;</li> </ul>	Тестирование

		<ul style="list-style-type: none"> <li>- использовать системы сбора необходимой информации для расширения внешних связей и обмена опытом при реализации проектов, направленных на развитие организации (предприятия, органа государственного или муниципального управления);</li> <li>- использовать различные бизнес-площадки для расширения внешних связей организации.</li> </ul> <p><b>Владеет уверенно:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- навыками организации и поддержания связей с деловыми партнерами;</li> <li>- навыками сбора информации для расширения внешних связей и обмена опытом при реализации проектов, направленных на развитие организации (предприятия, органа государственного или муниципального управления);</li> <li>- навыками современных норм и технологий делового взаимодействия;</li> </ul> <p>-коллективной работы.</p>	
	<p><b>Высокий (отлично)</b></p>	<p><b>Имеет сформировавшееся систематическое знание:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- способ организации и поддержания связи с деловыми партнерами;</li> <li>- систем сбора необходимой информации для расширения внешних связей и обмена опытом при реализации проектов, направленных на развитие организации (предприятия, органа государственного или муниципального управления);</li> <li>- механизмов межличностного и внутригруппового регулирования конфликтных ситуаций;</li> <li>- основных особенностей различных социальных и деловых кругов и бизнес-сообществ.</li> </ul> <p><b>Имеет сформировавшееся систематическое умение:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- организовать и поддерживать связи с деловыми партнерами;</li> <li>- использовать системы сбора необходимой информации для расширения внешних связей и обмена опытом при реализа-</li> </ul>	<p>Тестирование</p>

		<p>ции проектов, направленных на развитие организации (предприятия, органа государственного или муниципального управления);</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- использовать различные бизнес-площадки для расширения внешних связей организации.</li> </ul> <p><b>Показал сформировавшееся систематическое владение:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- навыками организации и поддержания связей с деловыми партнерами;</li> <li>- навыками сбора информации для расширения внешних связей и обмена опытом при реализации проектов, направленных на развитие организации (предприятия, органа государственного или муниципального управления);</li> <li>- навыками современных норм и технологий делового взаимодействия;</li> </ul> <p>-коллективной работы.</p>	
--	--	--	--

## **2. Описание шкал оценивания**

### **2.1 Шкала оценивания на этапе текущего контроля**

Технология оценивания	Отсутствие усвоения (ниже порогового)*	Пороговый (удовлетворительно)	Продвинутый (хорошо)	Высокий (отлично)
Выполнение тестов (правильных ответов из 10 вопросов)	5 и менее	6-7	8-9	10

\*Студенты, показавшие уровень усвоения ниже порогового, не допускаются к промежуточной аттестации по дисциплине «Деловые коммуникации».

### **2.2 Шкала оценивания на этапе промежуточной аттестации (экзамен в виде итогового теста)**

Технология оценивания	Отсутствие усвоения (ниже порогового)	Пороговый (удовлетворительно)	Продвинутый (хорошо)	Высокий (отлично)
Выполнение тестов (правильных ответов из 20 вопросов)	9 и менее	10-13	14-17	18 и более

## **3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы**

### **КОМПЛЕКТ ТЕСТОВ**

**по дисциплине «Деловые коммуникации»  
для текущего контроля.**

Тесты по дисциплине «Деловые коммуникации» содержат основные вопросы по всем темам, включенным в рабочую программу дисциплины.

Каждому студенту при тестировании по дисциплине предоставляется 10 вопросов, на каждый из которых даны варианты ответов, только один из них является правильным. Студенту необходимо выбрать правильный ответ из предложенных ему вариантов ответов.

Для выполнения теста отводится 20 минут.

### **Примерные тесты для контроля по разделу 1**

#### **Выберите правильные ответы**

1. Коммуникация в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия заключается в ...

- а) обмену информацией между людьми
- б) организации взаимодействия между людьми
- в) процессе восприятия друг друга партнерами по общению
- г) реализации потребности в персонификации

2. Многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми, включающий в себя обмен информацией, выработку единой стратегии взаимодействия, восприятие и понимание другого человека

- а) эмпатия
- б) общение
- в) сотрудничество
- г) рефлексия



3. Система средств общения, включающая в себя жесты, мимику, пантомимику
  - а) кинесика
  - б) паралингвистика
  - в) экстралингвистика
  - г) проксемика
4. Любое вербальное и невербальное общение как минимум двух людей называют:
  - а) диалогом
  - б) транзакциями
  - в) транзактами
5. По вербальному каналу при публичном выступлении передается главным образом
  - а) «Чистая» информация в процессе коммуникации
  - б) Информация об эмоциональных состояниях человека
  - в) Информация о личностных особенностях собеседника
  - г) Информация об отношении к собеседнику и представленной информации
6. Паралингвистика изучает
  - а) Иностранные языки
  - б) Древние языки
  - в) Звуки, не входящие в состав речи
  - г) Интонации в речи
7. Языку деловой переписки свойственно
  - А. Разнообразие употребляемых слов
  - Б. Обширное применение эпитетов
  - В. Использование клише (речевых штампов)
  - Г. Широкое употребление сравнений
8. В деловом письме, содержащем отрицательное решение по какому-либо вопросу, принято приводить
  - А. Только само решение, обоснования приводить не нужно
  - Б. Вначале решение, потом обоснование
  - В. Сначала часть обоснования, потом решение, потом продолжить обоснование
  - Г. Вначале обоснование, потом решение
9. Чтобы электронное сообщение для поддержания электронных коммуникаций не было случайно удалено как «спам», необходимо
  - А. Начинать письмо с личного обращения
  - Б. Посылать информацию присоединенным файлом
  - В. Заполнить графу «тема сообщения»
  - Г. Послать письмо повторно
10. Сопроводительное письмо служит для того, чтобы
  - А. Передать информацию о направлении адресату каких-либо документов, материалов
  - Б. Запросить нужную информацию у партнера, побудить к ее отправке
  - В. Выполнить рекламную акцию
  - Г. Установить первичный контакт между организациями

Ключ к тесту

	а	б	в	г
1	+			
2		+		
3	+			
4				+
5	+			
6				+
7			+	
8				+
9			+	
10	+			

## Примерные тесты для контроля по разделу 2

### Выберите правильные ответы

1. Деловой стиль взаимодействия партнеров в деловом общении 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
2. Проблемное деловое совещание:
  - а) характерна разработка повестки дня с регламентацией времени на выступления и обсуждение рассматриваемой проблемы
  - б) регулярно собирается для решения оперативных вопросов по плану в определенные дни
  - в) может не иметь регламентированной повестки дня, зачастую проводится без председателя и сводится к обмену мнениями по какому-либо вопросу
3. К тактическим приемам ведения переговоров, демонстрирующих отношение к оппоненту как к партнеру, относят ...
  - а) подчеркивание общности
  - б) завышение требований
  - в) двойное толкование
4. К тактическим приемам ведения переговоров, демонстрирующих отношение к оппоненту как к противнику, относят ...
  - а) подчеркивание общности
  - б) разделение проблемы на отдельные составляющие
  - в) двойное толкование
5. Сбору необходимой информации для расширения внешних связей и обмена опытом с деловыми партнерами при реализации проектов, направленных на развитие организации (предприятия, органа государственного или муниципального управления) способствуют вопросы:
  - а) однополюсные
  - б) информационные
  - в) для ориентации
6. Оптимальное количество участников делового совещания составляет
  - А. 10-15
  - Б. 2-3
  - В. 7
  - Г. 20-25
7. Вопрос, который задается с целью выяснить, понимает ли вас собеседник – это вопрос
  - А. Контрольный
  - Б. Направляющий
  - В. Информационный
  - Г. Провокационный
8. В телефонном разговоре речь должна быть
  - А. По возможности, совершенно лишённой выражения эмоций
  - Б. В меру эмоциональной
  - В. Яркой, эмоциональной, максимально образной
  - Г. Обязательно более эмоциональной, чем речь собеседника
9. Совокупность людей, объединённых вокруг некоторого центра и не связанных отношениями членства, называется
  - А. Ассоциация
  - Б. Толпа
  - В. Большая группа
  - Г. Корпорация
10. Межгрупповое восприятие отличается
  - А. Гибкостью, индивидуальностью

- Б. Рациональностью
- В. Углубленным вниманием к индивидуальным чертам
- Г. Упрощенностью, стереотипностью

#### Ключ к тесту

	а	б	в	г
1		+		
2	+			
3	+			
4			+	
5		+		
6			+	
7	+			
8		+		
9		+		
10				+

### КОМПЛЕКТ ТЕСТОВ по дисциплине «Деловые коммуникации» для промежуточной аттестации.

Зачет проводится в виде итогового теста. Для выполнения теста отводится 45 минут.

Каждому студенту при тестировании по дисциплине предоставляется 20 вопросов, на каждый из которых даны варианты ответов, только один из них является правильным. Студенту необходимо выбрать правильный ответ из предложенных ему вариантов ответов.

#### Примерные задания итогового теста

1. Атрибуцией называется:
  - а) Стремление человека быть в обществе других людей
  - б) Интерпретация субъектом межличностного восприятия причин и мотивов поведения других людей
  - в) Приписывание определенным группам людей специфических черт
  - г) Все ответы неверны
2. Вербальные коммуникации в публичных выступлениях осуществляются с помощью:
  - а) Жестов
  - б) Информационных технологий
  - в) Похлопываний по плечу
  - г) Устной речи
3. Деловой стиль в поддержании связи с партнерами при использовании системы сбора необходимой информации для расширения внешних связей и обмена опытом при реализации проектов, направленных на развитие организации (предприятия, органа государственного или муниципального управления) 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. Логико-смысловое манипулирование информацией в деловом общении предлагает:
  - а) Утаивание информации
  - б) Дозирование информации
  - в) Соккрытие важных смысловых дискурсов информации
  - г) Вербализированную подачу социально значимых для адресата дискурсов информации
5. Свободное оперативное совещание:
  - а) регулярно собирается для решения оперативных вопросов по плану в определенные дни
  - б) характерна разработка повестки дня с регламентацией времени на выступления и об-

- суждение рассматриваемой проблемы
- в) может не иметь регламентированной повестки дня, зачастую проводится без председателя и сводится к обмену мнениями по какому-либо вопросу
6. 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
7. Организация совместной деятельности, поиск средств повышения эффективности сотрудничества – это ... уровень общения.
- а) интимно – личностный
  - б) ритуальный, или социально – ролевой
  - в) деловой
  - г) прагматический.
8. Цель формального приема в начале переговоров:
- а) создать атмосферу взаимопонимания
  - б) высказать точку зрения своей стороны
  - в) выслушать точку зрения партнеров
9. Высказывание, составленное официально-деловым стилем
- А. Отображает эмоциональный настрой собеседника
  - Б. Выражает мнение конкретного человека
  - В. Отображает индивидуально-психологические особенности коммуникатора
  - Г. Безлично и существует как бы «само по себе»
10. Главная функция официально-делового стиля, используемого при коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия
- А. Экспрессивная
  - Б. Повелевающая и информативная
  - В. Эмоционально-побудительная
  - Г. Установление межличностных отношений
11. Такесика изучает
- А. Дистанции в общении
  - Б. Визуальный контакт
  - В. Роль прикосновений в общении
  - Г. Голосовые интонации
12. «Правило Паскаля» во время проведения дискуссии заключается в том, что следует
- А. Избегать споров и разногласий, где только возможно
  - Б. Дать возможность оппоненту почетно капитулировать и «сохранить лицо»
  - В. Загнать оппонента «в угол», не давать ему спуска даже в мелочах
  - Г. Применять стратегию уступки, если обсуждаемый вопрос не так уж важен
13. Для установления доверительных отношений в разговоре, необходимо начать его с
- А. Констатации факта, известного собеседнику
  - Б. Обозначения проблемы
  - В. Выявления фактов, неизвестных собеседнику
  - Г. Утверждения, носящего общий характер: «все», «всегда», «каждый».
14. Переговоры, в отличие от деловой беседы
- А. Направлены на поиск совместного, взаимоприемлемого решения
  - Б. Способствуют повышению деловой активности
  - В. Ведутся между представителями разных организаций
  - Г. Ведутся главным образом между представителями одной организации
15. Оптимальное время делового разговора по телефону
- А. Не более 1 минуты
  - Б. До 30 минут

В. 10-15 минут

Г. 4-5 минут

16. Письменная деловая речь при осуществлении деловой переписки должна быть

А. Эмоционально окрашенной

Б. Эмоционально нейтральной

В. Выражающей индивидуальные особенности личности коммуникатора

Г. Содержащей субъективные оценки

17. Электронное письмо, как одно из средств электронной коммуникации в отличие от обычного письма

А. Более длинное

Б. Допускает более сильные эмоциональные выражения

В. Не должно содержать компрометирующей и секретной информации

Г. Строго конфиденциально

18. Залог успеха деловой беседы проявляется через ее участников в...

а) компетентности;

б) тактичности и доброжелательности;

в) грубости и резкости;

г) конфликтности, возбудимости.

19. Физическое лицо или организация, имеющая права, долю, требования или интересы относительно системы или её свойств, удовлетворяющих их потребностям и ожиданиям, является

а) партнером

б) владельцем-собственником

в) конкурентом

г) стейкхолдером

20. Социальная и профессиональная деятельность, направленная на то, чтобы с помощью круга друзей и знакомых максимально быстро и эффективно решать сложные жизненные задачи и бизнес-вопросы (пример: находить клиентов, нанимать лучших сотрудников, привлекать инвесторов) – это

а) нетворкинг

б) краудфандинг

в) краудсорсинг

г) нет верного варианта ответа

#### Ключ к тесту

	а	б	в	г
1		+		
2				+
3		+		
4	+			
5			+	
6	+			
7			+	
8	+			
9				+
10		+		
11			+	
12		+		
13	+			
14			+	
15				+
16		+		
17			+	
18		+		
19				+
20	+			