

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Костина Лариса Николаевна
Должность: заместитель директора
Дата подписания: 26.12.2025 10:02:12
Уникальный программный ключ:
848621b05e7a2c59da67cc47a060a910fb948b62

Приложение 4
к образовательной программе

ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ
для текущего контроля успеваемости и
промежуточной аттестации обучающихся
ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Б1.О.19 Деловые коммуникации
(индекс, наименование дисциплины в соответствии с учебным планом)

38.03.04 Государственное и муниципальное управление
(код, наименование направления подготовки/специальности)

Региональное управление и местное самоуправление
(наименование образовательной программы)

Бакалавр
(квалификация)

Очно-заочная форма обучения
(форма обучения)

Год набора – 2023

Донецк

Автор(ы)-составитель(и) ФОС:

Качан Светлана Михайловна, старший преподаватель кафедры теории управления и государственного администрирования

РАЗДЕЛ 1.
ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
по учебной дисциплине(модулю)
«Деловые коммуникации»

1.1. Основные сведения о
дисциплине(модуле)

Таблица 1

Характеристика дисциплины (модуля)

Образовательная программа	бакалавриат
Направление подготовки	38.03.04 Государственное и муниципальное управление
Профиль	Региональное управление и местное самоуправление
Количество разделов учебной дисциплины	2
Часть образовательной программы	Часть, формируемая участниками образовательных отношений Б1.О.19
Формы текущего контроля	устный опрос, ситуационное задание, реферат, доклад (сообщение), контроль знаний по разделу
<i>Показатели</i>	очно-заочная форма обучения
Количество зачетных единиц (кредитов)	3
Семестр	2
Общая трудоемкость (академ. часов)	108
Аудиторная контактная работа:	18
Лекционные занятия	8
Семинарские занятия	8
Консультация	2
Самостоятельная работа	90
Контроль	-
<i>Форма промежуточной аттестации</i>	Зачёт

1.2. Перечень компетенций с указанием этапов формирования в процессе освоения образовательной программы

Таблица 2

Перечень компетенций и их элементов

Компетенция	Индикатор компетенции и его формулировка	Элементы индикатора компетенции	Индекс элемента
УК-4	ИД-УК-4.6: Использует в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации коммуникативно приемлемые стили делового общения, вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнерами.	Знать:	
		1. основные стили деловой коммуникации на государственном языке Российской Федерации в устной и письменных формах;	УК-4.6 З-1
		2. основные стили деловой коммуникации на государственном языке Российской Федерации в устной и письменных формах; основные вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнерами в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации;	УК-4.6 З-2
		3. основные стили деловой коммуникации на государственном языке Российской Федерации в устной и письменных формах; основные вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнерами в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации; основы адаптации речи в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации к ситуациям взаимодействия с партнерами.	УК-4.6 З-3
		Уметь:	
		1. различать стили деловой коммуникации на государственном языке Российской Федерации в устной и письменных формах;	УК-4.6 У-1
		2. различать стили деловой коммуникации на государственном языке Российской Федерации в устной и письменных формах; использовать основные вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнерами в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации;	УК-4.6 У-2
		3. различать стили деловой коммуникации на государственном языке Российской Федерации в устной и письменных формах; использовать основные вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнерами в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации; адаптировать речь в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации к ситуациям взаимодействия с	УК-4.6 У-3

Компетенция	Индикатор компетенции и его формулировка	Элементы индикатора компетенции	Индекс элемента
		партнерами.	
		Владеть:	
		1. навыками деловой коммуникации на государственном языке Российской Федерации в устной и письменных формах;	УК-4.6 В-1
		2. навыками деловой коммуникации на государственном языке Российской Федерации в устной и письменных формах; навыками применения вербальных и невербальных средств взаимодействия с партнерами в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации;	УК-4.6 В-2
		3. навыками деловой коммуникации на государственном языке Российской Федерации в устной и письменных формах; навыками применения вербальных и невербальных средств взаимодействия с партнерами в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации; адаптации речи в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации к ситуациям взаимодействия с партнерами.	УК-4.6 В-3
ОПК-7	ИД-ОПК-7.5: Использует знания основ деловой коммуникации в государственном и муниципальном управлении.	Знать:	
		1. цели, задачи и методы деловой коммуникации в государственном и муниципальном управлении;	ОПК-7.5 3-1
		2. цели, задачи и методы деловой коммуникации в государственном и муниципальном управлении; структуру и содержание коммуникативных компетенций государственных и муниципальных служащих;	ОПК-7.5 3-2
		3. цели, задачи и методы деловой коммуникации в государственном и муниципальном управлении; структуру и содержание коммуникативных компетенций государственных и муниципальных служащих; принципы и технологию организации и проведения совещаний, заседаний, приема граждан.	ОПК-7.5 3-3
		Уметь:	
		1. нарабатывать навыки и умения деловой коммуникации в государственном и муниципальном управлении;	ОПК-7.5 У-1
		2. нарабатывать навыки и умения деловой коммуникации в государственном и муниципальном управлении; нарабатывать навыки и умения структурирования и осуществления коммуникативных компетенций государственных и муниципальных служащих;	ОПК-7.5 У-2

Компетенция	Индикатор компетенции и его формулировка	Элементы индикатора компетенции	Индекс элемента
		3. нарабатывать навыки и умения деловой коммуникации в государственном и муниципальном управлении; нарабатывать навыки и умения структурирования и осуществления коммуникативных компетенций государственных и муниципальных служащих; произносить речи, вести эффективные телефонные разговоры и деловую корреспонденцию.	ОПК-7.5 У-3
		Владеть:	
		1. навыками осуществления деловой коммуникации в государственном и муниципальном управлении;	ОПК-7.5 В-1
		2. навыками осуществления деловой коммуникации в государственном и муниципальном управлении; навыками структурирования и осуществления коммуникативных компетенций государственных и муниципальных служащих;	ОПК-7.5 В-2
		3. навыками осуществления деловой коммуникации в государственном и муниципальном управлении; навыками структурирования и осуществления коммуникативных компетенций государственных и муниципальных служащих; навыками применения основ деловой коммуникации в государственном и муниципальном управлении.	ОПК-7.5 В-3

Таблица 3

Этапы формирования компетенций в процессе освоения основной образовательной программы

№ п/п	Контролируемые разделы (темы) учебной дисциплины	Номер семестра	Код контролируемой компетенции (или ее части)	Наименование оценочного средства
Раздел 1. Теоретические основы деловых коммуникаций				
1.	Тема 1.1. Введение в теорию коммуникации	2	ИД-УК- 4.6	Устный опрос, сообщение (доклад), ситуационные задания
2.	Тема 1.2. Социально-психологическое воздействие в деловых коммуникациях	2	ИД-УК- 4.6	Устный опрос, сообщение (доклад), ситуационные задания
3.	Тема 1.3. Деловые коммуникации как процесс. Модели и контекст коммуникации	2	ИД-УК- 4.6	Устный опрос, сообщение (доклад), ситуационные задания
4.	Тема 1.4. Формирование позитивного профессионального имиджа в деловой коммуникации	2	ИД-УК- 4.6; ОПК-7.5	Устный опрос, сообщение (доклад), ситуационные задания Контрольная работа по 1 разделу
Раздел 2. Виды деловых коммуникаций: характеристики, особенности, роль в организации				
5.	Тема 2.1. Устные коммуникации в организации. Умение эффективно говорить и слушать.	2	ИД-УК- 4.6	Устный опрос, сообщение (доклад), ситуационные задания
6.	Тема 2.2. Совещания, заседания и собрания как одни из основных форм деловых коммуникаций.	2	ИД-УК- 4.6; ОПК-7.5	Устный опрос, сообщение (доклад), ситуационные задания
7.	Тема 2.3. Искусство публичного выступления.	2	ИД-УК- 4.6	Устный опрос, сообщение (доклад), ситуационные задания
8.	Тема 2.4. Невербальные деловые коммуникации.	2	ИД-УК- 4.6	Устный опрос, сообщение (доклад), ситуационные задания
9.	Тема 2.5. Письменные коммуникации. Деловая переписка.	2	ИД-УК- 4.6; ОПК-7.5	Устный опрос, сообщение (доклад), ситуационные задания Контрольная работа по 2 разделу

РАЗДЕЛ 2

ТЕКУЩИЙ КОНТРОЛЬ ПО ДИСЦИПЛИНЕ «ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ»

Текущий контроль знаний используется для оперативного и регулярного управления учебной деятельностью (в том числе самостоятельной работой) обучающихся.

В условиях балльно-рейтинговой системы контроля результаты текущего оценивания, обучающегося используются как показатель его текущего рейтинга. Текущий контроль успеваемости осуществляется в течение семестра, в ходе повседневной учебной работы по индивидуальной инициативе преподавателя. Данный вид контроля стимулирует у обучающегося стремление к систематической самостоятельной работе по изучению дисциплины.

Распределение баллов по видам учебной деятельности (очная форма обучения) представлено в Таблице 2.1.

Таблица 2.1.

Распределение баллов по видам учебной деятельности (очная форма обучения)

Сумма баллов по разделу	Раздел 1					Раздел 2								
Темы	Т 1.1.	Т 1.2.	Т 1.3.	Т 1.4.	Контроль по разделу 1	Т 2.1.	Т 2.2.	Т 2.3.	Т 2.4.	Т 2.5.	Контроль по разделу 2	Научная составляющая	Сумма баллов за дисциплину	
Виды работ:														
Лекции	1	1	1	1		1	1	1	1	1				1
Семинарские занятия (устный опрос)	3	3	3	3		3	3	3	3	3				3
Индивидуальные задания (подготовка сообщений)	3	3	3	3		3	3	3	3	3				3
Самостоятельная работа (написание и защита реферата)	3	3	3	3		3	3	3	3	3				3
Сумма баллов	10	10	10	10	3	10	10	10	10	10	3	4	100	
Сумма баллов по разделу	43					53								

2.1. Рекомендации по оцениванию устных ответов обучающихся очной форм обучения на семинарских занятиях

С целью контроля усвоения пройденного материала и определения уровня подготовленности обучающихся к изучению новой темы вначале каждого семинарского занятия преподавателем проводится индивидуальный или фронтальный устный опрос по выполненным заданиям предыдущей темы.

Критерии оценки:

правильность ответа по содержанию задания (учитывается количество и характер ошибок при ответе);

полнота и глубина ответа (учитывается количество усвоенных фактов, понятий и т.п.);

сознательность ответа (учитывается понимание излагаемого материала);

логика изложения материала (учитывается умение строить целостный, последовательный рассказ, грамотно пользоваться специальной терминологией);

рациональность использованных приемов и способов решения поставленной учебной задачи (учитывается умение использовать наиболее прогрессивные и эффективные способы достижения цели);

своевременность и эффективность использования наглядных пособий и технических средств при ответе (учитывается грамотно и с пользой применять наглядность и демонстрационный опыт при устном ответе);

использование дополнительного материала (обязательное условие); рациональность использования времени, отведенного на задание (не

одобряется растянутость выполнения задания, устного ответа во времени, с учетом индивидуальных особенностей обучающихся).

3 балла ставится, если обучающийся:

1) полно и аргументировано отвечает по содержанию вопроса; обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения, применить знания на практике, привести необходимые примеры;

2) излагает материал последовательно и правильно, с соблюдением исторической и хронологической последовательности;

2 балла – ставится, если обучающийся дает ответ, удовлетворяющий тем же требованиям, что и для оценки «5», но допускает 1- 2 ошибки, которые сам же исправляет.

1 балл – 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.

0 баллов – ставится, если обучающийся обнаруживает незнание ответа на соответствующее задание, допускает ошибки в формулировке определений и правил, искажающие их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал.

Вопросы и задания для устного опроса

Раздел 1. Теоретические основы деловых коммуникаций

Тема 1.1. 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 1.2. 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 1.3. 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 Якобсона?

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 1.4. 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?

Раздел 2. Виды деловых коммуникаций: характеристики, особенности, роль в организации.

Тема 2.1. 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. Нерелексивное слушание. Релексивное слушание.

Тема 2.2. 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 2.3. 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 2.4. 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 2.5. 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 Рекомендации по оцениванию результатов тестовых заданий обучающихся очной формы обучения

В завершении изучения каждого раздела учебной дисциплины проводится тестирование для контроля знаний обучающихся.

Критерии оценивания. Уровень выполнения текущих тестовых заданий оценивается в баллах. Баллы выставляются следующим образом:

Оценка соответствует следующей шкале:

Баллы	% правильных ответов
3	75-100
2	51-75
1	25-50
0	менее 25

ТЕСТОВЫЕ ЗАДАНИЯ ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ

Раздел 1. Теоретические основы деловых коммуникаций

1. Коммуникация – это:
 - а информационный обмен;
 - б трансляция информации через средства технической связи; в управленческое общение;
 - г стилистическое оформление речи.
2. Какое из перечисленных требований к качеству информации не является основным?
 - а достоверность;
 - б своевременность;
 - в форма подачи информации; г понятность.
3. Какая черта межличностной коммуникации позволяет использовать визуальные, акустические, тактильные, ольфакторные и прочие каналы передачи и восприятия информации?
 - а неизбежность;
 - б необратимость;
 - в многоканальность;
 - г ситуативность.
4. Что не относится к характеристике коммуникативной стороны общения? а умение устанавливать психологический контакт;
 - б учет особенностей коммуникативного взаимодействия;
 - в аргументированность, логичность и адекватность ситуации общения;
 - г эффективность использования вербальных и невербальных средств общения.
5. Аксиальная коммуникация - это:
 - а восприятие друг друга партнерами по общению;
 - б взаимовлияние друг на друга участников общения; в массовая коммуникация;
 - г адресная коммуникация.
6. Информационным критерием эффективности межличностной коммуникации является:
 - а доброжелательность сторон коммуникации; б желание сторон продолжить коммуникации; в сопровождение текста жестикulyацией;
 - г удовлетворенность партнеров по коммуникации.
7. Какая характеристика не относится к коммуникации как к ресурсу?
 - а имеет нематериальную природу;
 - б имеет материальную природу; в неограниченна пространством;
 - г обладает возрастающей полезностью.
8. Какая связь существует между участниками коммуникации?
 - а субъектно-объектная; б объектно-субъектная; в субъектно-субъектная; г все ответы верны.
9. Какой из этапов коммуникационного процесса можно считать важнейшим условием его эффективности?
 - а зарождение и выбор идеи;
 - б кодирование и выбор канала; в передача информации;
 - г обратная связь.
10. Какой канал коммуникации является наиболее эффективным? а телефонный разговор;
 - б личное письменное сообщение;
 - в выступление перед большой аудиторией; г реклама в СМИ.
11. Устные виды делового общения разделяются на:
 - а монологические, диалогические и полилогические; б групповые, межличностные и массовые;
 - в печатные и рукописные;

- г художественные и научные.
12. Характерными чертами официально-делового стиля являются: а объективность, экспрессивность, точность;
- б точность, ясность, синтаксическая осложненность;
- в точность, ясность, выразительность, полнота изложения;
- г ясность, точность, объективность, стандартизованность, лаконичность изложения.
13. Укажите, что не относится к понятию невербальные средства информации, которые, как известно, необходимы при деловом общении:
- а тембр речи, темп, высота, громкость; б взгляд партнера, мимика, жесты, поза;
- в почерк, способы графических дополнений к буквам, символы; г рукопожатие, поцелуй, похлопывание.
14. К числу функций невербальных средств общения не относится: а дополнение вербального сообщения;
- б регулирование вербальной коммуникации; в выражение отношения к собеседнику;
- г относятся все перечисленные функции.
15. Барьер коммуникативный – это абсолютное или относительное ... эффективному общению, субъективно переживаемое или реально присутствующее в ситуациях общения:
- а препятствие;
- б доступность;
- в взаимодействие;
- г восприятие.
16. Укажите свойство, относящееся к поведенческой компетенции специалиста в профессиональном речевом общении?
- а умение устанавливать связи между известными ранее и новыми терминами;
- б умение использовать научные понятия и термины в практическом анализе производственных ситуаций;
- в оценочное отношение к высказыванию, прогнозирование воздействия высказывания на собеседника;
- г соблюдение этических норм и требований этикета, умение контролировать эмоции.
17. Какие коммуникации в организации осуществляются на межличностном уровне?
- а Внешние и внутренние
- б Формальные и неформальные
- в Горизонтальные и вертикальные г Восходящие и нисходящие
- д Информационные и административные
18. Что не относится к проблемам, связанным с созданием эффективно действующих коммуникаций?
- а информационные перегрузки;
- б отсутствие устойчивых горизонтальных связей;
- в неопределенность во взаимоотношениях между отдельными структурными единицами организации;
- г использование современных информационных технологий.
19. По какому каналу руководитель может получить оперативную информацию о деятельности сотрудников?
- а по формальному;
- б по неформальному;
- в по вертикальному;
- г по горизонтальному.
20. От чего зависит эффективное использование коммуникаций в организации? а от профессионализма руководителей;
- б от структуры организации;
- в от компетентности и культуры сотрудников;

- г все ответы верны.
21. Информационным критерием эффективности межличностной коммуникации является:
 а доброжелательность сторон коммуникации; б желание сторон продолжить коммуникации; в сопровождение текста жестиком; г удовлетворенность партнеров по коммуникации.
22. Какая характеристика не относится к коммуникации как к ресурсу?
 а имеет нематериальную природу;
 б имеет материальную природу; в неограниченна пространством;
 г обладает возрастающей полезностью.
23. Какая связь существует между участниками коммуникации?
 а субъектно-объектная;
 б объектно-субъектная;
 в субъектно-субъектная;
 г все ответы верны.
24. Какой из этапов коммуникационного процесса можно считать важнейшим условием его эффективности?
 а зарождение и выбор идеи;
 б кодирование и выбор канала;
 в передача информации;
 г обратная связь.
25. Какой канал коммуникации является наиболее эффективным?
 а телефонный разговор;
 б личное письменное сообщение;
 в выступление перед большой аудиторией; г реклама в СМИ.
26. Устные виды делового общения разделяются на:
 а монологические, диалогические и полилогические;
 б групповые, межличностные и массовые;
 в печатные и рукописные;
 г художественные и научные.
27. Характерными чертами официально-делового стиля являются:
 а объективность, экспрессивность, точность;
 б точность, ясность, синтаксическая осложненность;
 в точность, ясность, выразительность, полнота изложения;
 г ясность, точность, объективность, стандартизованность, лаконичность изложения.
28. Укажите, что не относится к понятию невербальные средства информации, которые, как известно, необходимы при деловом общении:
 а тембр речи, темп, высота, громкость;
 б взгляд партнера, мимика, жесты, поза;
 в почерк, способы графических дополнений к буквам, символы; г рукопожатие, поцелуй, похлопывание.
29. К числу функций невербальных средств общения не относится: а дополнение вербального сообщения;
 б регулирование вербальной коммуникации; в выражение отношения к собеседнику;
 г относятся все перечисленные функции.
30. Барьер коммуникативный – это абсолютное или относительное ... эффективному общению, субъективно переживаемое или реально присутствующее в ситуациях общения:
 а препятствие;
 б доступность;
 в взаимодействие;
 г восприятие.

31. Укажите свойство, относящееся к поведенческой компетенции специалиста в профессиональном речевом общении?
- а умение устанавливать связи между известными ранее и новыми терминами;
 - б умение использовать научные понятия и термины в практическом анализе производственных ситуаций;
 - в оценочное отношение к высказыванию, прогнозирование воздействия высказывания на собеседника;
 - г соблюдение этических норм и требований этикета, умение контролировать эмоции.
32. Какие коммуникации в организации осуществляются на межличностном уровне?
- а Внешние и внутренние
 - б Формальные и неформальные
 - в Горизонтальные и вертикальные
 - г Восходящие и нисходящие
 - д Информационные и административные
33. Что не относится к проблемам, связанным созданием эффективно действующих коммуникаций?
- а информационные перегрузки;
 - б отсутствие устойчивых горизонтальных связей;
 - в неопределенность во взаимоотношениях между отдельными структурными единицами организации;
 - г использование современных информационных технологий.
34. По какому каналу руководитель может получить оперативную информацию о деятельности сотрудников?
- а по формальному;
 - б по неформальному;
 - в по вертикальному;
 - г по горизонтальному.
35. От чего зависит эффективное использование коммуникаций в организации?
- а от профессионализма руководителей;
 - б от структуры организации;
 - в от компетентности и культуры сотрудников;
 - г все ответы верны.
36. Совещание, проводимое с целью найти оптимальное решение обсуждаемых вопросов – это:
- а диктаторское совещание;
 - б автократическое совещание;
 - в сегрегативное совещание;
 - г дискуссионное совещание.
37. С помощью каких вопросов можно взять управление ходом переговоров в свои руки?
- а информационных вопросов;
 - б контрольных вопросов;
 - в направляющих вопросов;
 - г провокационных вопросов.
38. Создание объективных и субъективных условий, препятствующих возникновению конфликтных ситуаций и развитию их по силовому сценарию, относятся к понятию:
- а разрешение конфликта;
 - б завершение конфликта;
 - в предупреждение конфликта;
 - г эскалация конфликта.
39. Деловой этикет – это:
- а правила поведения в системе делового общения;
 - б следование стандартным схемам построения высказывания в сфере делового общения;

- в строгий учет разницы в статусе при общении начальника и подчиненного;
 - г выполнение требований должностной инструкции.
40. Коммуникативный процесс – это процесс взаимодействия между различными
- а субъектами коммуникации;
 - б объектами коммуникации;
 - в субъектами и объектами коммуникации;
 - г объектами и предметами коммуникации.

Раздел 2. Виды деловых коммуникаций: характеристики, особенности, роль в организации

1. Какой канал коммуникации является наиболее эффективным?
 - а телефонный разговор;
 - б личное письменное сообщение;
 - в выступление перед большой аудиторией;
 - г реклама в СМИ.
2. Устные виды делового общения разделяются на:
 - а монологические, диалогические и полилогические;
 - б групповые, межличностные и массовые;
 - в печатные и рукописные;
 - г художественные и научные.
3. Характерными чертами официально-делового стиля являются:
 - а объективность, экспрессивность, точность;
 - б точность, ясность, синтаксическая осложненность;
 - в точность, ясность, выразительность, полнота изложения;
 - г ясность, точность, объективность, стандартизованность, лаконичность изложения.
4. Укажите, что не относится к понятию невербальные средства информации, которые, как известно, необходимы при деловом общении:
 - а тембр речи, темп, высота, громкость;
 - б взгляд партнера, мимика, жесты, поза;
 - в почерк, способы графических дополнений к буквам, символы;
 - г рукопожатие, поцелуй, похлопывание.
5. К числу функций невербальных средств общения не относится:
 - а дополнение вербального сообщения;
 - б регулирование вербальной коммуникации;
 - в выражение отношения к собеседнику;
 - г относятся все перечисленные функции.
6. Барьер коммуникативный – это абсолютное или относительное ... эффективному общению, субъективно переживаемое или реально присутствующее в ситуациях общения:
 - а препятствие;
 - б доступность;
 - в взаимодействие;
 - г восприятие.
7. Укажите свойство, относящееся к поведенческой компетенции специалиста в профессиональном речевом общении?
 - а умение устанавливать связи между известными ранее и новыми терминами;
 - б умение использовать научные понятия и термины в практическом анализе производственных ситуаций;
 - в оценочное отношение к высказыванию, прогнозирование воздействия высказывания на собеседника;
 - г соблюдение этических норм и требований этикета, умение контролировать эмоции.

8. Какие коммуникации в организации осуществляются на межличностном уровне?
- а Внешние и внутренние
 - б Формальные и неформальные
 - в Горизонтальные и вертикальные
 - г Восходящие и нисходящие
 - д Информационные и административные
9. Что не относится к проблемам, связанным созданием эффективно действующих коммуникаций?
- а информационные перегрузки;
 - б отсутствие устойчивых горизонтальных связей;
 - в неопределенность во взаимоотношениях между отдельными структурными единицами организации;
 - г использование современных информационных технологий.
10. По какому каналу руководитель может получить оперативную информацию о деятельности сотрудников?
- а по формальному;
 - б по неформальному;
 - в по вертикальному;
 - г по горизонтальному.
11. От чего зависит эффективное использование коммуникаций в организации?
- а от профессионализма руководителей;
 - б от структуры организации;
 - в от компетентности и культуры сотрудников;
 - г все ответы верны.
12. Совещание, проводимое с целью найти оптимальное решение обсуждаемых вопросов – это:
- а диктаторское совещание;
 - б автократическое совещание; в сегрегативное совещание;
 - г дискуссионное совещание.
13. С помощью каких вопросов можно взять управление ходом переговоров в свои руки?
- а информационных вопросов;
 - б контрольных вопросов;
 - в направляющих вопросов;
 - г провокационных вопросов.
14. Создание объективных и субъективных условий, препятствующих возникновению конфликтных ситуаций и развитию их по силовому сценарию, относятся к понятию:
- а разрешение конфликта;
 - б завершение конфликта;
 - в предупреждение конфликта;
 - г эскалация конфликта.
15. Деловой этикет – это:
- а правила поведения в системе делового общения;
 - б следование стандартным схемам построения высказывания в сфере делового общения;
 - в строгий учет разницы в статусе при общении начальника и подчиненного;
 - г выполнение требований должностной инструкции.
16. Коммуникативный процесс – это процесс взаимодействия между различными
- а субъектами коммуникации;
 - б объектами коммуникации;
 - в субъектами и объектами коммуникации;
 - г объектами и предметами коммуникации.

17. Коммуникация – это:
а информационный обмен;
б трансляция информации через средства технической связи;
в управленческое общение;
г стилистическое оформление речи.
18. Какое из перечисленных требований к качеству информации не является основным?
а достоверность;
б своевременность;
в форма подачи информации;
г понятность.
19. Какая черта межличностной коммуникации позволяет использовать визуальные, акустические, тактильные, ольфакторные и прочие каналы передачи и восприятия информации?
а неизбежность;
б необратимость;
в многоканальность;
г ситуативность.
20. Что не относится к характеристике коммуникативной стороны общения? а умение устанавливать психологический контакт;
б учет особенностей коммуникативного взаимодействия;
в аргументированность, логичность и адекватность ситуации общения;
г эффективность использования вербальных и невербальных средств общения.
21. Какое из перечисленных требований к качеству информации не является основным?
а достоверность;
б своевременность;
в форма подачи информации;
г понятность.
22. Какая черта межличностной коммуникации позволяет использовать визуальные, акустические, тактильные, ольфакторные и прочие каналы передачи и восприятия информации?
а неизбежность;
б необратимость;
в многоканальность;
г ситуативность.
23. Что не относится к характеристике коммуникативной стороны общения?
а умение устанавливать психологический контакт;
б учет особенностей коммуникативного взаимодействия;
в аргументированность, логичность и адекватность ситуации общения;
г эффективность использования вербальных и невербальных средств общения.
24. Аксиальная коммуникация - это:
а восприятие друг друга партнерами по общению;
б взаимовлияние друг на друга участников общения;
в массовая коммуникация;
г адресная коммуникация.
25. Информационным критерием эффективности межличностной коммуникации является:
а доброжелательность сторон коммуникации;
б желание сторон продолжить коммуникации;
в сопровождение текста жестикуляцией;
г удовлетворенность партнеров по коммуникации.
26. Какая характеристика не относится к коммуникации как к ресурсу?
а имеет нематериальную природу;
б имеет материальную природу;

- в неограниченна пространством;
г обладает возрастающей полезностью.
27. Какая связь существует между участниками коммуникации?
а субъектно-объектная;
б объектно-субъектная;
в субъектно-субъектная;
г все ответы верны.
28. Какой из этапов коммуникационного процесса можно считать важнейшим условием его эффективности?
а зарождение и выбор идеи;
б кодирование и выбор канала;
в передача информации;
г обратная связь.
29. Какой канал коммуникации является наиболее эффективным?
а телефонный разговор;
б личное письменное сообщение;
в выступление перед большой аудиторией;
г реклама в СМИ.
30. Устные виды делового общения разделяются на:
а монологические, диалогические и полилогические;
б групповые, межличностные и массовые;
в печатные и рукописные;
г художественные и научные.
31. Характерными чертами официально-делового стиля являются:
а объективность, экспрессивность, точность;
б точность, ясность, синтаксическая осложненность;
в точность, ясность, выразительность, полнота изложения;
г ясность, точность, объективность, стандартизованность, лаконичность изложения.
32. Укажите, что не относится к понятию невербальные средства информации, которые, как известно, необходимы при деловом общении:
а тембр речи, темп, высота, громкость;
б взгляд партнера, мимика, жесты, поза;
в почерк, способы графических дополнений к буквам, символы;
г рукопожатие, поцелуй, похлопывание.
33. К числу функций невербальных средств общения не относится:
а дополнение вербального сообщения;
б регулирование вербальной коммуникации;
в выражение отношения к собеседнику;
г относятся все перечисленные функции.
34. Укажите свойство, относящееся к поведенческой компетенции специалиста в профессиональном речевом общении?
а умение устанавливать связи между известными ранее и новыми терминами;
б умение использовать научные понятия и термины в практическом анализе производственных ситуаций;
в оценочное отношение к высказыванию, прогнозирование воздействия высказывания на собеседника;
г соблюдение этических норм и требований этикета, умение контролировать эмоции.
35. Какие коммуникации в организации осуществляются на межличностном уровне?
а Внешние и внутренние
б Формальные и неформальные
в Горизонтальные и вертикальные

- г Восходящие и нисходящие
- д Информационные и административные.
- 36. Что не относится к проблемам, связанным с созданием информационных перегрузки;
- а отсутствие устойчивых горизонтальных связей;
- б неопределенность во взаимоотношениях между отдельными структурными единицами организации;
- г использование современных информационных технологий.
- 37. По какому каналу руководитель может получить оперативную информацию о деятельности сотрудников?
- а по формальному;
- б по неформальному;
- в по вертикальному;
- г по горизонтальному.
- 38. От чего зависит эффективное использование коммуникаций в организации? а от профессионализма руководителей;
- б от структуры организации;
- в от компетентности и культуры сотрудников;
- г все ответы верны.
- 39. Совещание, проводимое с целью найти оптимальное решение обсуждаемых вопросов – это:
- а диктаторское совещание;
- б автократическое совещание; в сегрегативное совещание;
- г дискуссионное совещание.
- 40. С помощью каких вопросов можно взять управление ходом переговоров в свои руки?
- а информационных вопросов;
- б контрольных вопросов;
- в направляющих вопросов;
- г провокационных вопросов.

2.3 Рекомендации по оцениванию реферата обучающихся

Максимальное количество баллов	Критерии
3	Выставляется обучающемуся если он выразил своё мнение по сформулированной проблеме, аргументировал его, точно определив проблему содержание и составляющие. Приведены данные отечественной и зарубежной литературы, статистические сведения, информация нормативно правового характера. Обучающийся знает и владеет навыком самостоятельной исследовательской работы по теме исследования; методами и приемами анализа теоретических и/или практических аспектов изучаемой области. Фактических ошибок, связанных с пониманием проблемы, нет; графически работа оформлена правильно.
2	Выставляется обучающемуся если работа характеризуется смысловой цельностью, связностью и последовательностью изложения; допущено не более 1 ошибки при объяснении смысла или содержания проблемы. Для аргументации приводятся данные отечественных и зарубежных авторов. Продемонстрированы исследовательские умения и навыки. Фактических ошибок, связанных с пониманием проблемы, нет. Допущены отдельные ошибки в оформлении работы.
1	Выставляется обучающемуся если в работе студент проводит достаточно самостоятельный анализ основных этапов и смысловых составляющих проблемы; понимает базовые основы и теоретическое обоснование выбранной темы. Привлечены основные источники по рассматриваемой теме. Допущено не более 2 ошибок в содержании проблемы, оформлении работы.
0	Выставляется обучающемуся если работа представляет собой пересказанный или полностью заимствованный исходный текст без каких бы то ни было комментариев, анализа. Не раскрыта структура и теоретическая составляющая темы. Допущено три или более трех ошибок в содержании раскрываемой проблемы, в оформлении работы..

Темы рефератов для проверки уровня сформированности компетенций

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 ego-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 чувство удовлетворенности работой.

23. Модели коммуникационного процесса.

24. Отличие фасилитации, посредничества и экспертного совета.

2.4 Рекомендации по оцениванию сообщений (докладов)

Оценивание результатов подготовки обучающимися докладов на семинарском занятии осуществляется в соответствии со следующими критериями:

Максимальное количество баллов	Критерии
3	Обучающийся: при аргументации ответа демонстрирует теоретические знания; свободно владеет научной терминологией; проявляет творческие способности при анализе причин и факторов способствующих появлению проблем. Обучающийся: знает и владеет навыками самостоятельной исследовательской работы по выбранной теме; методами и приемами анализа теоретических и/или практических аспектов; может обосновать свои суждения, применить знания на практике. Обучающийся: грамотно раскрыл актуальность выбранной темы; точно выделил проблему; определил содержание и составляющие; использовал источники отечественной и зарубежной литературы, статистические сведения, информацию нормативно правового характера; демонстрирует хорошие аналитические способности, необходимые для минимизации негативных факторов порождающих появление проблем; способен обосновать целесообразность своих подходов обеспечивающих решение выделенных проблем и сделать выводы; в процессе дискуссии свободно и профессионально отвечает на поставленные вопросы. Выступление оформлено в соответствии с требованиями методических рекомендаций.

2	Обучающийся при аргументации ответа демонстрирует теоретические знания, но не в полной мере владеет научной терминологией. Обучающийся владеет навыками самостоятельной исследовательской работы по выбранной теме, а также методами и приемами анализа теоретических и/или практических аспектов. Вместе с тем, проявление творческих способностей, необходимых для анализа причин появления негативных факторов требует дополнительного развития. Обучающийся в процессе дискуссии допускал ошибки, заминки, которые исправлял самостоятельно при наводящих вопросах, но затруднился с ответами на задаваемые дополнительные вопросы. Выступление оформлено с незначительными отступлениями от требований методических рекомендаций
1	Обучающимся: при изложении материал приведена неполная аргументация, с неточностями в определении понятий или формулировке определений; материал излагается непоследовательно. Обучающийся не может достаточно глубоко и доказательно обосновать свои суждения и привести свои примеры, на 50% дополнительных вопросов им даны неверные ответы. Выступление оформлено со значительными отступлениями от требований методических рекомендаций
0	При ответе обучающегося обнаруживается полное незнание и непонимание изучаемого материала. Материал излагается неуверенно, беспорядочно, даны неверные ответы более чем на 50% дополнительных вопросов. Подготовленная информация представляет собой пересказанный или полностью заимствованный исходный текст без каких бы то ни было комментариев, анализа. Не раскрыта структура и теоретическая составляющая темы. Отсутствует наличие авторской позиции, самостоятельность суждений. Выступление оформлено с не выполнением требований методических рекомендаций.

Тематика сообщений (докладов) для проверки уровня сформированности компетенций

1. Сущность и основные понятия деловых коммуникаций.
2. Проблемы повышения эффективности деловых коммуникаций.
3. Типология деловых коммуникаций.
4. Научные проблемы деловых коммуникаций.
5. Коммуникации и корпоративная культура.
6. Коммуникативная компетентность менеджера в современном деловом взаимодействии.
7. Основные аспекты делового взаимодействия как элемента продуктивной деятельности менеджера, который служит средством повышения его коммуникативной компетентности.
8. Основные коммуникационные преграды.
9. Коммуникационные стили.
10. Психологическое воздействие в деловых коммуникациях.
11. Личностные и ситуативные факторы влияния.
12. Методы психологического воздействия. Виды и механизмы внушения. Влиятельность аргументации.
13. Влияние личности, группы, толпы. Уверенность в себе и способность влиять противостоять влиянию.

14. Применение психологического воздействия и внушения при формировании эффективных коммуникаций в организации.
15. Транзакционный анализ Эрика Берна.
16. Модели распределения власти в общении по Роджерсу.
17. Модели распределения власти в общении по Миллеру.
18. Средства и каналы коммуникаций.
19. Электронные средства коммуникаций.
20. Модель и контекст общения Лезуэла.
21. Модель действия Шеннона и Уивера.
22. Модель противодействия с обратной связью Уилбура-Шрамма.
23. Модель взаимодействия Карла Роджерса.
24. Положительные и отрицательные факторы, влияющие на коммуникативный процесс.
25. Факторы определяющие выбор канала в процессе бизнес коммуникаций.
26. Онтологический аспект коммуникаций.
27. Составляющие имиджа делового человека. Удачный имидж. Создание гармоничного образа. Цвет.
28. Типология Макса Люшера. Типы поведения: красный, синий, зеленый, желтый.
29. Как сделать благоприятным первое впечатление о себе.
30. Факторы, влияющие на создание имиджа: фактор преимущества, фактор привлекательности, фактор отношения.
31. Самопрезентация как важнейший элемент культуры менеджера. Этикет. Визитные карточки.
32. Стандартные этикетные ситуации. Система речевых формул.
33. Выбор темы и определение цели выступления. Подготовка к публичному выступлению. Произнесение публичных выступлений.
34. Деловая дискуссия. Культура проведения споры. Правило трех Т.
35. Слушания в процессе общения. Слушание как активный процесс. Нереплексивное слушание. Реплексивное слушание.
36. Типология слушания.
37. Стратегии деловых переговоров.
38. Принципы проведения эффективных совещаний.
39. Классификация деловых совещаний и методика их эффективного проведения.
40. Собрание как форма коллективного общения.
41. Технология эффективного проведения собраний и деловых бесед.
42. Проведение совещания: секреты эффективности.
43. Организация защиты информации при проведении совещаний.
44. Доклад, как один из главных видов публичного выступления.
45. Элементы и этапы процесса доклада.
46. Препятствия, уменьшающие качество доклада.
47. Факторы, позволяющие повысить эффективность доклада.
48. Успешное публичное выступление.
49. Как подготовить публичное выступление?
50. Характеристика невербальных средств деловых коммуникаций.
51. Факторы, оказывающие влияние на пантомимику деловых лиц.
52. Невербальные средства и культура общения и поведения. Влияние на восприятие жестов и обстоятельства общения.
53. Положительные и отрицательные визуальные сигналы сопровождающих деловое общение.
54. Визуальная поддержка устного выступления.

55. Невербальные преграды в организационных коммуникациях.
56. Роль жестов в общении.
57. Виды, средства и каналы передачи письменных сообщений.
58. Смысловые барьеры: проблемы в понимании смысла или значения сообщения.
59. Советы при написании делового письма.
60. Обязательные реквизиты писем.
61. Общепринятые правила деловой переписки.
62. Требования этикета деловой переписки.
63. Структура письма. Начало и окончание деловых писем.
64. Цели и задачи создания письменного стиля компании.
65. Проблемные вопросы письменной коммуникации на современном этапе.

ВОПРОСЫ К ЗАЧЕТУ

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 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.