

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Волгоградский государственный социально-педагогический университет»
Факультет управления и экономико-технологического образования
Кафедра менеджмента и экономики образования

*Приложение к программе
учебной дисциплины*

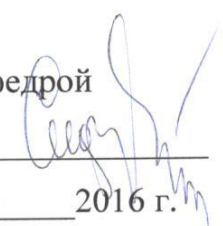
ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации студентов
по дисциплине «**Деловые коммуникации**»

Направление 38.03.02 «Менеджмент»
Профиль «Управление малым бизнесом»

очная форма обучения

Заведующий кафедрой

Сидорова Г.И. / 
« 30 » июня 2016 г.

Волгоград
2016

1. ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

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

Процесс освоения дисциплины направлен на овладение следующими компетенциями:

- способностью осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации (ОПК-4);
- владением навыками поэтапного контроля реализации бизнес-планов и условий заключаемых соглашений, договоров и контрактов, умением координировать деятельность исполнителей с помощью методического инструментария реализации управленческих решений в области функционального менеджмента для достижения высокой согласованности при выполнении конкретных проектов и работ (ПК-7);
- владением навыками документального оформления решений в управлении операционной (производственной) деятельности организаций при внедрении технологических, продуктовых инноваций или организационных изменений (ПК-8);
- владением навыками подготовки организационных и распорядительных документов, необходимых для создания новых предпринимательских структур (ПК-20).

Этапы формирования компетенций в процессе освоения ОПОП

Код компетенции	Этап базовой подготовки	Этап расширения и углубления подготовки	Этап профессионально-практической подготовки
ОПК-4	Деловые коммуникации	Организация рекламной деятельности на малом предприятии, Организация связей с общественностью на малом предприятии, Этика деловых отношений	Практика по получению первичных профессиональных умений и навыков
ПК-7	Деловые коммуникации, Методы принятия управленческих решений	Организация коммерческой деятельности малого предприятия, Основы коммерческой работы, Основы управления малыми предприятиями сферы услуг, Финансовое планирование и бюджетирование	Практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности (организационно-управленческая)
ПК-8	Деловые коммуникации	Делопроизводство, Управление изменениями	Практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности (организационно-управленческая),

			Преддипломная практика
ПК-20	Деловые коммуникации	Делопроизводство, Организация коммерческой деятельности малого предприятия	Практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности (организационно-управленческая), Преддипломная практика

1.2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Показатели оценивания компетенций на различных этапах их формирования в процессе освоения учебной дисциплины

№	Разделы дисциплины	Формируемые компетенции	Показатели сформированности (в терминах «знать», «уметь», «владеть»)
1	Сущность и значение деловых коммуникаций	ОПК-4	знать: – основные теоретические аспекты современных концепций психолого-социальных основ успешных деловых коммуникаций; уметь: – устанавливать индивидуальные различия коммуникативной деятельности; владеть: – навыками применения правил деловой этики и делового этикета, использования стратегий деловых коммуникаций;
2	Формы деловой коммуникации	ПК-7, ПК-20	знать: – специфику делового этикета; уметь: – применять различные формы деловых коммуникаций; владеть: – способами применения различных форм деловых коммуникаций, формирования устойчивого позитивного настроения в процессе делового общения;
3	Конфликты в деловой коммуникации	ПК-8	знать: – стратегию и технику деловых коммуникаций;

			– навыками формирования собственной уникальной стратегии самопрезентации и делового общения; уметь: – использовать основные стратегии деловых коммуникаций. владеть: – методами оценки и анализа коммуникативных стратегий партнеров по переговорам.
--	--	--	---

Критерии оценивания компетенций

Код компетенции	Пороговый (базовый) уровень	Повышенный (продвинутый) уровень	Высокий (превосходный) уровень
ОПК-4	Обладать навыками работы с электронной почты, уметь строить речь таким образом, чтобы информация была воспринята слушателями своевременно и верно.	Уметь осуществлять деловое общение путем электронной и обычной переписки, обладать навыками публичных выступлений и переговоров.	Используя полученные знания, навыки и опыт, строить устную и письменную речь таким образом, чтобы деловые партнера и сотрудники всецело осознали объем и важность обсуждаемых проблем и своевременно были проинформированы о принятом управленческом решении.
ПК-7	Владением основными навыками поэтапного контроля реализации бизнес-планов и условий заключаемых соглашений, договоров и контрактов.	Уметь координировать деятельность исполнителей с помощью методического инструментария реализации управленческих решений в области функционального менеджмента для достижения высокой согласованности при выполнении конкретных проектов и работ.	Владеть современными методами, инструментами разработки, организации и реализации бизнес-планов любых направлений и уровней.
ПК-8	Уметь использовать основные знания разновидностей инноваций и организационных изменений, и использовать навыки их	Владеть современными знаниями документального оформления решений в управлении операционной	Практически применять навыки документального оформления решений в управлении операционной (производственной) деятельности организаций при внедрении технологических, продуктовых инноваций или

	документального оформления.	(производственной) деятельности организаций при внедрении технологических, продуктовых инноваций или организационных изменений.	организационных изменений.
ПК-20	Знать основные виды организационных и распорядительных документов, необходимых для создания новых предпринимательских структур.	Уметь составлять организационные и распорядительные документы, необходимые для создания новых предпринимательских структур.	Владеть навыками составления организационных и распорядительных документов, необходимых для создания новых предпринимательских структур.

Оценочные средства и шкала оценивания (схема рейтинговой оценки)

№	Оценочное средство	Баллы	Оцениваемые компетенции	Семестр
1	Проверочные работы на лекционных занятиях	5	ПК-8	4
2	Контрольные задания на практических занятиях	15	ПК-7	4
3	Тестирование в рамках рубежных срезов	20	ПК-8	4
4	Решение кейса	5	ПК-7	4
5	Подготовка индивидуального проекта	5	ОПК-4, ПК-20	4
6	Подготовка реферата	5	ПК-8	4
7	Написание эссе	5	ОПК-4	4
8	Итоговое собеседование на зачете	40	ПК-7-8, ПК-20	4

Итоговая оценка по дисциплине определяется преподавателем на основании суммы баллов, набранных студентом в течение семестра и период промежуточной аттестации.

Студент, набравший в сумме 60 и менее баллов, получает отметку «незачтено». Студент, набравший 61-100 баллов, получает отметку «зачтено».

2. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА

Данный раздел содержит 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. Описание каждого оценочного средства содержит методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций.

Перечень оценочных средств, материалы которых представлены в данном разделе:

1. Проверочные работы на лекционных занятиях
2. Контрольные задания на практических занятиях
3. Тестирование в рамках рубежных срезов
4. Решение кейса
5. Подготовка индивидуального проекта
6. Подготовка реферата
7. Написание эссе
8. Итоговое собеседование на зачете.

2. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА

по дисциплине «Деловые коммуникации»

1. Проверочные работы на лекционных занятиях

Оцениваемая компетенция:

ОПК-4, ПК-7, ПК-8, ПК-20

Критерии оценки за выполнение проверочных работ

Оценивается знание теоретического материала, способность к его применению на практике, систематизации, умение анализировать логику рассуждений и высказываний: навыки публичной речи, аргументации, ведения дискуссии и полемики, критического восприятия информации.

Оценка «5» ставится, если: студент полно усвоил учебный материал; при выполнении письменного задания соблюдает логику и алгоритм, понимает специфику предложенных практических ситуаций, использует при выполнении справочные таблицы и ГОСТ.

Могут быть допущены одна – две неточности при освещении второстепенных вопросов.

Оценка «4» ставится, если: результат удовлетворяет в основном требованиям на оценку «5», но при этом имеет один из недостатков: в усвоении учебного материала допущены небольшие пробелы, не искажившие содержание ответа; допущены один – два недочета в оформлении письменного задания.

Оценка «3» ставится, если: неполно или непоследовательно раскрыто содержание материала, но показано общее понимание вопроса и продемонстрированы практические навыки применения формул и счетов учета, достаточные для дальнейшего усвоения материала; имелись затруднения или допущены ошибки при выполнении заданий, использовании терминологии, исправленные после нескольких наводящих вопросов; при неполном знании теоретического материала выявлена недостаточная сформированность компетенций, умений и навыков, студент не может применить теорию в новой ситуации.

Оценка «2» ставится, если: не раскрыто основное содержание учебного материала; обнаружено незнание или непонимание большей, или наиболее важной части учебного материала и логики решения задания; допущены ошибки в определении понятий, при использовании терминологии, которые не исправлены после нескольких наводящих вопросов; не получены ответы на промежуточные задачи, что приводит к нерешению задачи в целом.

2. Контрольные задания на практических занятиях.

Оцениваемая компетенция:

ПК-7

Критерии оценивания контрольных заданий.

Оценка «5» (13-15 баллов) ставится, если: студент полно усвоил учебный материал; при выполнении письменного задания соблюдает логику и алгоритм, понимает специфику предложенных практических ситуаций, использует при выполнении справочные таблицы и ГОСТ.

Могут быть допущены одна – две неточности при освещении второстепенных вопросов.

Оценка «4» (9-12 баллов) ставится, если: результат удовлетворяет в основном требованиям на оценку «5», но при этом имеет один из недостатков: в усвоении учебного

материала допущены небольшие пробелы, не искажившие содержание ответа; допущены один – два недочета в оформлении письменного задания.

Оценка «3» (6-8 баллов) ставится, если: неполно или непоследовательно раскрыто содержание материала, но показано общее понимание вопроса и продемонстрированы практические навыки применения формул и счетов учета, достаточные для дальнейшего усвоения материала; имелись затруднения или допущены ошибки при выполнении заданий, использовании терминологии, исправленные после нескольких наводящих вопросов; при неполном знании теоретического материала выявлена недостаточная сформированность компетенций, умений и навыков, студент не может применить теорию в новой ситуации.

Оценка «2» (менее 6 баллов) ставится, если: не раскрыто основное содержание учебного материала; обнаружено незнание или непонимание большей, или наиболее важной части учебного материала и логики решения задания; допущены ошибки в определении понятий, при использовании терминологии, которые не исправлены после нескольких наводящих вопросов; не получены ответы на промежуточные задачи, что приводит к нерешению задачи в целом.

Задание. Какие методы противодействия грубым приемам и тактике уловок в переговорах вы могли бы предложить? Заполните таблицу ваших методов и приемов противодействия.

Методы	Приемы противодействия
Неясные полномочия. Партнеры вдруг заявляют, что относятся к предварительному соглашению как к основе для дальнейших переговоров.	
Сомнительные намерения. Другая сторона предлагает вам в качестве условия договора нечто такое, чего с вашей точки зрения, она выполнять не собирается.	
Фальшивые факты. Партнер утверждает нечто заведомо ложное. Однако в случае, если вы выражаете сомнение, ярко демонстрирует обиду и даже оскорбление.	

3. Тестирование в рамках рубежных срезов (до 20 баллов)

Оцениваемая компетенция:

ПК-8

Форма проведения: бланковый тест, охватывающий содержание двух разделов дисциплины (включает __ тестовых задания; время выполнения – до __ минут).

Цель теста: проверить уровень сформированности знаний у студентов по дисциплине «Деловые коммуникации».

Ф.И.О. студента _____			
Тестовые задания	Заполняет ся студентом	Заполняется преподавателем	
		Задание выполнен о/не выполнен о +/-	Разд ел осво ен/н е осво

			ЕН +/-
1. Деловое общение – это сложный многоплановый процесс развития контактов между людьми в... a. служебной сфере b. сфере общения c. процессе взаимодействия d. личном плане 2. Специфической особенностью Делового общения является... a. неограниченность во времени b. регламентированность c. отсутствие норм и правил d. разговор по душам 3. Деловой этикет включает в себя группы правил a. нормы, взаимодействие равных по статусу b. наставления, определенный контакт руководителя и подчиненного c. требования руководителя к высшему управленческому звену d. приказы подчиненного для руководителя 4. Установка контакта (знакомства) в Деловом общении предполагает a. соблюдение нейтралитета b. нарушение правил этикета c. понимание другого человека d. представление себя другому человеку 5. Служебные контакты должны строиться на... a. партнерских началах b. взаимном интересе c. личной выгоде d. корыстном интересе 6. По способу обмена информацией различают Деловое общение: a. печатное b. устное деловое общение c. письменное d. приказное 7. Устные виды Делового общения разделяются на... a. монологические b. групповые c. письменные d. печатные 8. Письменные виды Делового общения – это... a. отчет, справка b. докладная, акт c. объяснительные записки d. многочисленные служебные документы 9. Переговоры - обсуждение с целью... a. приятного времяпрепровождения b. заключение соглашения по какому-либо вопросу c. выяснение отношений d. навязывания своих условий сделки 10. Залог успеха деловой беседы проявляется через ее участников в... a. компетентности b. тактичности и доброжелательности c. грубости и резкости d. конфликтности, возбудимости 11. Важным элементом Деловой беседы является умение... a. говорить b. молчать c. слушать d. критиковать 12. Для уяснения проблемы при Деловом общении целесообразно задавать			

вопрос открытого типа, на который требуется ответ... a. развернутый b. однозначный c. двусмысленный d. неопределенный 13. Наиболее распространенной формой Делового общения является... a. монолог b. общение группой c. диалоговое общение d. молчание 14. Наиболее распространенной формой группового обсуждения Деловых (служебных) вопросов являются... a. пикники b. совещания и собрания c. тренинги d. деловые игры 15. Главное требование культуры общения по телефону – это... a. краткость (лаконичность) изложения b. длительность общения c. четкость изложения d. жесткость в разговоре 16. Деловые беседы и переговоры осуществляются в форме... a. невербальной b. вербальной c. рефлексивной d. нерефлексивной 17. Деловые беседы часто проходят... a. на улице b. в формальной обстановке c. в общественном транспорте d. в неформальной обстановке 18. Деловая беседа может... a. предварять переговоры b. вредить переговорам c. быть их составной частью d. способствовать конфликтной ситуации 19. Первым этапом переговорного процесса может быть... a. ультиматум b. ознакомительная встреча (деловая беседа) c. обсуждение претензий d. встреча экспертов 20. Общаясь через переводчика, необходимо соблюдать следующие правила... a. сопровождать речь поговорками b. говорить медленно, четко формулируя мысли c. говорить большой объем материала d. учитывать реакцию партнеров			
--	--	--	--

4. Решение кейса (до 5 баллов)

Оцениваемая компетенция ПК-7

Процедура оценивания: оценивается участие студента в обсуждении решения кейсов

1. Отдел маркетинга акционерного общества «Интекс» состоит из 8 человек, только женщин. Руководителем подразделения является А. Т. Попова, женщина среднего предпенсионного возраста, давно работающая в данной организации на руководящих должностях и успешно справляющаяся со

своими обязанностями. По характеру человек весьма властный. В прошлом году в отдел поступила на работу новая сотрудница К. И. Алексина, молодая, симпатичная женщина, которая оканчивает заочно Московский университет коммерции. Ее приход был встречен достаточно дружелюбно со стороны всех сотрудников отдела, и в первую очередь начальника. Алексина имеет заметные успехи в работе, в изучении рынка основной продукции АО – гидравлических приводов. Начальник отдела некоторое время «по-матерински» опекала новую сотрудницу, но потом наступил перелом в их взаимоотношениях, и по непонятным для Алексиной причинам отношения резко ухудшились. Попова стала постоянно придирается к Алексиной, стараясь унижить ее как личность, не давала спокойно работать. Для Алексиной встал вопрос: что делать, не перейти ли на работу в другое предприятие? Сотрудники отдела сначала никак не реагировали, по крайней мере внешне, на создавшуюся ситуацию. Позже разделились в своих симпатиях пополам. Участниками данного конфликта являются Попова, Алексина и сотрудники отдела. Основная проблема заключается во взаимоотношениях начальника и подчиненной.

Задания:

1. Используя метод картографии, составьте карту данного конфликта. Проведите эту работу в три этапа, а именно:
 - описание проблемы в общих чертах;
 - выявление главных участников конфликта, определение типа конфликта;
 - перечисление основных потребностей и опасений, связанных с этими потребностями, всех основных участников конфликтного взаимодействия, а также выяснение мотивов поведения, стоящих за позициями участников.
2. Предложите способ разрешения конфликтной ситуации.

Критерии оценки качества участия в решении кейсов: максимальный балл за участие в решении одной задачи – 5 баллов.

Активность - 3 балла

3 балла – студент принимает активное участие в решении кейса, демонстрирует владение полученными ранее знаниями и опытом деятельности, рассуждает, анализирует задание, ставит цель, подбирает средства ее решения, высказывает и аргументирует собственную точку зрения.

2 балла – студент принимает участие в решении кейса, высказывает идеи на основе имеющихся у него знаний, рассуждает, предлагает средства ее решения, высказывает и аргументирует собственную точку зрения.

1 балл – студент принимает участие в решении педагогических задач, но не может провести анализ и поставить цель, активность и инициативу проявляет эпизодически, рассуждает не всегда логично и аргументировано.

0 баллов – студент отсутствует на занятии или присутствует пассивно, практически не включаясь в решение педагогических задач.

Подготовленность – 2 балла

2 балла – студент имеет при себе конспективные записи или схему решения педагогических задач, свободно и адекватно обсуждаемым вопросам ими пользуется, демонстрирует осведомленность и предлагает свою точку зрения по конкретным заданным пунктам.

1 балл – студент демонстрирует осведомленность и предлагает свою точку зрения по решению педагогической задачи, не располагает заранее подготовленной схемой решения педагогических задач.

0 баллов – в обсуждении студент опирается только на общую эрудицию и имеющиеся знания, с алгоритмом решения педагогической задачи знакомится непосредственно на занятии.

5. Подготовка индивидуального проекта (до 5 баллов)

Оцениваемая компетенция ОПК-4, ПК-20

Проект - конечный продукт, получаемый в результате планирования и выполнения комплекса учебных и исследовательских заданий. Позволяет оценить умения студента самостоятельно конструировать свои знания в процессе решения практических задач и проблем, ориентироваться в информационном пространстве и уровень сформированности аналитических, исследовательских навыков, навыков практического и творческого мышления. Может выполняться в индивидуальном порядке или группой студентов.

Примерная тематика проектов:

1. Профессионально-значимые качества работающих в сфере услуг.
2. Этикет и имидж делового человека.
3. Эстетика и этика подбора и оформления подарков
4. Общие правила этикета для курящих.
5. Этикет приветствия и представления.
6. Представление нового сотрудника коллективу.

Критерии	Показатели	Баллы
Цель и содержание проекта	Грамотно сформулирована, отвечает теме проекта	1
Научные категории (термины)	Используются грамотно научные категории (термины)	1
Качество защиты продукта проектной деятельности	Наглядность (представлена презентация, плакат, раздаточный материал и т.д.)	1
	Доклад (системность, композиционная целостность выступления, полнота представления хода и результатов проекта, доступность и научность изложения)	1
	Ответы на вопросы (понимание сути вопроса, адекватность и полнота ответа, убедительность, аргументированность)	1
ИТОГО в соответствии с рейтингом		5

6. Написание реферата (до 5 баллов)

Оцениваемая компетенция ПК-8

Процедура оценивания: оценивается качество реферата, представленного в виде печатного текста.

Примерная тематика рефератов:

1. Истоки риторических традиций.
2. Особенности общения по телефону. Этикет телефонного разговора.
3. Совещание как разновидность делового общения.
4. Речевой этикет в деловом общении.
5. Зачем необходимо соблюдать коммуникативные качества речи в деловом общении?

6. Спор как разновидность делового и педагогического общения. Доказательства и аргументация в споре.
7. Роль интонации и невербальных средств в деловом общении.
8. Особенности общения с клиентами, прием посетителей как жанры делового общения.
9. Использование технических средств в коммуникации.
10. Особенности речи перед микрофоном и телевизионной камерой.
11. Поздравительная речь в неофициальном и деловом общении.
12. Национальные особенности невербального поведения участников общения.
13. Правила и ошибки комплимента.
14. Виды и роль вопросов в деловом общении.
15. Деловой этикет.
16. Барьеры и ошибки в общении: их причины и пути преодоления.
17. Особенности делового поведения с иностранными партнерами.
18. Психологическая культура делового разговора.
19. Этика и этикет проведения праздников.
20. Дистанционное деловое общение. Требования и особенности.
21. Национальные особенности англичан, французов, немцев; стиль и этика делового общения.
22. Менталитет, стиль и этика делового общения в Китае, Японии и Арабском Востоке.

Критерии оценки качества реферата

5 баллов

- Соответствие плана и содержания реферата его теме.
- Реализация цели реферата.
- Текст основан на систематизации и обобщении материала, сопоставлении разных точек зрения по рассматриваемому вопросу.
- Научный стиль изложения.
- Грамотное оформление текста (технически, орфографически, пунктуационно).

4 баллов

- Соответствие плана и содержания реферата его теме.
- Реализация цели реферата.
- Текст основан на систематизации и обобщении материала, сопоставлении разных точек зрения по рассматриваемому вопросу.

- Незначительные ошибки в научном стиле изложения; оформлении текста (технически, орфографически, пунктуационно)

3 балла

- Соответствие плана и содержания реферата его теме.
- Реализация цели реферата.
- Текст слабо структурирован, низкий уровень систематизации и обобщения материала, сопоставления разных точек зрения по рассматриваемому вопросу.
- Небольшие ошибки в научном стиле изложения;
- Ошибки в оформлении текста (технически, орфографически, пунктуационно)

2-0 баллов (невыполнение задания)

- Несоответствие плана и содержания реферата его теме.
- Не реализация цели реферата.
- Плагиат

7. Написание эссе (до 5 баллов)

Оцениваемая компетенция ОПК-4

Структура эссе определяется предъявляемыми к нему требованиями:

1. мысли автора эссе по проблеме излагаются в форме кратких тезисов (Т).
2. мысль должна быть подкреплена доказательствами - поэтому за тезисом следуют аргументы (А).

Аргументы – это факты, явления общественной жизни, события, жизненные ситуации и жизненный опыт, научные доказательства, ссылки на мнение ученых и др. Лучше приводить два аргумента в пользу каждого тезиса: один аргумент кажется неубедительным, три аргумента могут «перегрузить» изложение, выполненное в жанре, ориентированном на краткость и образность.

Эссе имеет кольцевую структуру (количество тезисов и аргументов зависит от темы, избранного плана, логики развития мысли):

- вступление
- тезис, аргументы
- тезис, аргументы
- тезис, аргументы
- заключение.

Тематика эссе:

1. Уловки в споре и приемы их преодоления.
2. Невербальные средства повышения делового статуса.
3. Имидж предпринимателя.
4. Национальные стили ведения переговоров.
5. Деловая переписка с иностранными фирмами.

6. Как сделать свою речь убедительной.
7. Позиции в деловом общении, ведущие к успеху.
8. Черная риторика. Ее особенности и значение.

Критерии оценки качества написания эссе

До 4-5 баллов	– Эссе содержит рассуждения, проблемные вопросы. – Развернутое изложение собственных мыслей. – Логическая последовательность изложения, наличие всех структурных компонентов. – Критическая оценка собственной позиции по отношению к альтернативным, четкая аргументация.
До 2-3 балла	– Эссе содержит только рассуждения. – Изложение собственных мыслей носит тезисный характер. – Логическая последовательность изложения немного нарушена, отсутствуют некоторые структурные компоненты (введение в проблему, резюмирующая часть и т.д.). – Критическая оценка собственной позиции по отношению к альтернативным выражена слабо, нет четкой аргументации.
До 2 баллов (невыполнение задания)	– Эссе не содержит рассуждений и вопросов. – Изложение собственных мыслей односложно. – Логическая последовательность изложения отсутствует, отсутствует несколько структурных компонентов. – Критическая оценка собственной позиции по отношению к альтернативным отсутствует.

8.Зачет

Примерные вопросы к зачету:

1. Общение как взаимодействие: его виды, функции. Особенности делового общения.
2. Вербальные и невербальные средства в деловом общении.
3. Организация пространственной среды.
4. Межличностное восприятие в деловом общении.
5. Вопросы и ответы в деловой коммуникации.
6. Психологические механизмы восприятия.
7. Уровни и механизмы понимания в деловом общении.
8. Установление контакта как основное условие для эффективного взаимодействия налогового служащего в деловом общении.
9. Современные технологии организации эффективного делового взаимодействия с различными категориями налогоплательщиков.
10. Приемы, стимулирующие общение.
11. Манипуляции в общении.

12. Гендерный аспект коммуникативного поведения.
13. Смысл понятия «психотип».
14. Психометрические характеристики личности.
15. Сенсорная типология.
16. Типология К.Г. Юнга.
17. Типы людей и «локус контроля».
18. Адаптивность человека и фундаментальная типология индивидуальности.
19. Типы собеседников.
20. Формы деловых коммуникаций (общая характеристика).
21. Формы деловых коммуникаций: деловой разговор, деловая беседа.
22. Формы деловых коммуникаций: беседа по телефону.
23. Деловые переговоры: организация и этапы проведения.
24. Организация проведения делового совещания (собраний).
25. Виды и жанры публичной речи (общая характеристика)
26. Имидж делового человека: общие правила формирования.
27. Этические принципы и нормы в деловых отношениях (общая характеристика).
28. Этика деловых отношений «сверху - вниз».
29. Этика деловых отношений «снизу - вверх».
30. Этика деловых отношений «по горизонтали».
31. Типы конфликтов и управление конфликтной ситуацией.
32. Лидерство и руководство.
34. Функции руководителя.
35. Стили руководства.
36. Организация эффективного командного взаимодействия.
37. Формирование корпоративного духа (корпоративной культуры).
38. Система обращений в деловом общении.
39. Знакомство. Рекомендации.
40. Назначение, функции визитной карточки в деловой жизни.
41. Этикет пользования компьютером несколькими сотрудниками.
42. Этикет работы в компьютерных сетях.

43. Этикет пользования электронной почтой.
44. Этикет новых видов коммуникации: телеконференции, дискуссионные группы, чаты.
45. Правила приема посетителей и общения с ними.
46. Критика и комплименты в деловом общении.
47. Механизмы внедрения этических принципов и норм в практику деловых отношений.

Критерии оценки на зачете:

При семестровой аттестации студентов критериями выставления оценки на зачете выступает степень полноты освоения студентом основного содержания дисциплины, изученной в семестре:

– **оценка 35–40 баллов** выставляется студенту, обнаружившему всестороннее осознанное систематическое знание учебно-программного материала и умение им самостоятельно пользоваться, проявляющему творческие способности в понимании, изложении и использовании учебно-программного материала, освоившему основную литературу и знакомому с дополнительной литературой, рекомендованной программой, усвоившему взаимосвязь основных понятий дисциплины, в их значении для приобретаемой профессии;

– **оценка 26–34 баллов** выставляется студенту, обнаружившему полное знание учебно-программного материала, успешно выполнившему предусмотренные программой задачи, усвоившему основную рекомендованную литературу, показавшему систематический характер знаний по дисциплине и способному к их самостоятельному пополнению и обновлению в ходе дальнейшей учёбы и профессиональной деятельности; знания и умения студента в основном соответствуют требованиям, установленным выше, но при этом студент допускает отдельные неточности, которые он исправляет самостоятельно при указании преподавателя на данные неточности;

– **оценка 15–25 баллов** выставляется студенту, обнаружившему знание основного учебно-программного материала в объёме, необходимом для дальнейшего обучения и предстоящей работы по профессии, справляющемуся с выполнением заданий, предусмотренных программой, обладающему необходимыми знаниями, но допускающему неточности при ответе на теоретический вопрос; студент показывает осознанное усвоение большей части изученного содержания и исправляет допущенные ошибки после пояснений, данных преподавателем;

– **оценка 1–14 баллов** выставляется студенту, обнаружившему существенные пробелы в знаниях основного учебно-программного материала, допустившему принципиальные ошибки в выполнении предусмотренных программой заданий; при этом студент обнаруживает незнание большей части изученного в семестре материала, не может ответить на дополнительные вопросы преподавателя.