

ФГБОУ ВО НОВОСИБИРСКИЙ ГАУ

Кафедра государственного и муниципального администрирования

УТВЕРЖДЕН

Per. № м.м. 03-500/3
«5» 10 2022 г.

на заседании кафедры
Протокол от «11» 09 2022 г. № 2
Заведующий кафедрой государственного и
муниципального администрирования
И.Э. Толстова
(подпись)

ФОНД
ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Б1.В.22 Бизнес-коммуникации
Шифр и наименование дисциплины

38.03.02 Менеджмент
Код и наименование направления подготовки

Цифровой маркетинг
Направленность (профиль)

Паспорт
фонда оценочных средств

№ п/п	Контролируемые разделы (темы) дисциплины	Код контролируемой компетенции (или ее части)	Наименование оценочного средства
1	Тема 1. Теоретические основы бизнес коммуникаций как инструмента управления временем	УК-6	Перечень дискуссионных вопросов для семинара. Подготовка реферата
2	Тема 2. Бизнес-коммуникации в системе управления организацией: инструменты и методы реализации в контексте управления временем	УК-6	Кейс-задачи. Подготовка реферата
3	Тема 3. Бизнес-коммуникации и эффективность управления организацией. Инструменты и методы управления временем как составляющая эффективности управления	УК-6	Кейс-задачи. Подготовка реферата
4	Тема 4. Внутриорганизационные бизнес – коммуникации – составляющая собственной деятельности	УК-6	Задания в тестах (промежуточный контроль) Подготовка реферата
5	Тема 5. Межличностные коммуникации как составляющая выстраивания траектории собственного профессионального роста	УК-6	Перечень дискуссионных вопросов для семинара. Подготовка реферата
6	Тема 6. Неформальные бизнес-коммуникации – возможность выстраивания траектории собственного образовательного роста	УК-6	Кейс задания Подготовка реферата
7	Тема 7. Актуальные проблемы управления бизнес-коммуникациями: алгоритмы планирования, построения и техники разработки стратегии профессионального развития	УК-6	Перечень дискуссионных вопросов для семинара. Подготовка реферата
	Экзамен	УК-6	Вопросы к экзамену

ФГБОУ ВО Новосибирский ГАУ
Кафедра Государственного и муниципального администрирования
(наименование кафедры)

Темы рефератов
по дисциплине Бизнес коммуникации
(наименование дисциплины)

1. Коммуникация, ее значение, виды и функции.
2. Участники бизнес коммуникаций, ее целевая аудитория.
3. Основные модели и стили бизнес коммуникаций.
4. Стратегия и тактика информационного воздействия на участников в процессе бизнес коммуникации.
5. Коммуникативные каналы и средства бизнес коммуникации.
6. Смысловые и эмоциональные аспекты бизнес коммуникации.
7. Символы и знаки в процессе бизнес коммуникации, их интерпретация и восприятие.
8. Анализ поведения участников процесса бизнес коммуникации (интонаций, выражения лица, жестов, положения тела, походки и т.п.).
9. Отражение и восприятие в бизнес коммуникации.
10. Этика устного, письменного и виртуального делового общения: сходства и различия.
11. Коммуникативные барьеры (помехи), причины их возникновения и способы преодоления.
12. Коммуникационные барьеры в зависимости от социальных, культурных и этнических аспектов.
13. Особенности бизнес коммуникации по телефону и Интернету.
14. Сущность управления временем, его специфика.
15. Управление временем: значение, подходы
16. Средства массовой информации (СМИ) и общественность, их влияние на бизнес коммуникацию.
17. Менеджмент репутации человека и организации («белые» и «черные» технологии, «информационные войны» и т.п.).
18. Влияние конфликтов и организационных изменений на процесс бизнес коммуникации.
19. Формы бизнес коммуникации: беседы, совещания, собрания.
20. Бизнес коммуникация и власть.
21. Презентация в процессе коммуникации (новых идей, проектов): виды презентации, подготовка и проведение; критерии и условия успешной презентации.

22. Особенности этических норм бизнес коммуникации (переговоров и т.п.).
23. Влияние протокольных мероприятий на процесс бизнес коммуникаций
24. Письменная коммуникация, особенности осуществления деловой переписки.
25. Формальные и неформальные особенности бизнес коммуникации.
26. Влияние стиля руководства на коммуникативное взаимодействие.
27. Влияние конфликтов на коммуникативное взаимодействие.
28. Роль индивидуальных особенности человека в процессе бизнес коммуникации.
29. Ролевое поведение и его влияние на коммуникационный процесс.
30. Отношение личности к работе и его влияние на коммуникационный процесс.

Критерии оценки:

- оценка «зачтено» выставляется студенту, если выполнены все требования к написанию и защите реферата: обозначена проблема и обоснована её актуальность, сделан краткий анализ различных точек зрения на рассматриваемую проблему и логично изложена собственная позиция, сформулированы выводы, тема раскрыта полностью, выдержан объём, соблюдены требования к внешнему оформлению, даны правильные ответы на дополнительные вопросы. Работа может быть зачтена и в том случае, когда основные требования к реферату и его защите выполнены, но при этом допущены недочёты. В частности, имеются неточности в изложении материала; отсутствует логическая последовательность в суждениях; не выдержан объём реферата; имеются упущения в оформлении; на дополнительные вопросы при защите даны неполные ответы;
- оценка «не зачтено» – тема реферата не раскрыта, задания не выполнены, обнаруживается существенное непонимание проблемы.

Перечень дискуссионных вопросов для семинара

Тема: ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ БИЗНЕС КОММУНИКАЦИЙ КАК ИНСТРУМЕНТА УПРАВЛЕНИЯ ВРЕМЕНЕМ

1. Понятие бизнес коммуникаций. Виды, различия, признаки
2. Специфика построения бизнес – коммуникаций в европейской деловой культуре
3. Специфика построения бизнес – коммуникаций в американской деловой культуре
4. Российская специфика построения бизнес – коммуникаций
5. Управление временем как составляющая менеджмента
6. бизнес коммуникации в контексте управления временем
7. Закономерности и принципы управления персоналом.

Критерии оценки:

- оценка «отлично» выставляется студенту, если ответ показывает глубокое и системное знание материала. Студент демонстрирует отчетливое и свободное владение научным языком и терминологией. Логически корректное и убедительное изложение ответа.

- оценка «хорошо» - знание узловых проблем и основного содержания лекционного курса; умение пользоваться концептуально-понятийным аппаратом в процессе анализа основных проблем в рамках данной темы. В целом логически корректное, но не всегда точное и аргументированное изложение ответа.

- оценка «удовлетворительно» - фрагментарные, поверхностные знания содержания лекционного курса; затруднения с использованием научно-понятийного аппарата и терминологии; частичные затруднения с выполнением заданий;

- оценка «неудовлетворительно» - незнание, либо отрывочное представление о данных вопросах материала; неумение использовать понятийный аппарат; отсутствие логической связи в ответе.

Тема: БИЗНЕС-КОММУНИКАЦИИ В СИСТЕМЕ УПРАВЛЕНИЯ ОРГАНИЗАЦИЕЙ: ИНСТРУМЕНТЫ И МЕТОДЫ РЕАЛИЗАЦИИ В КОНТЕКСТЕ УПРАВЛЕНИЯ ВРЕМЕНЕМ

Кейс-задачи

Кейс 1.

Экономист К. имеет большой опыт работы в планово-экономическом отделе. Свои поддерживающие коммуникации с новой сотрудницей отдела М. она выстраивает всегда таким образом, чтобы последняя как можно чаще прибегала к ее советам и помощи (даже тогда, когда М. может справиться с решением проблемы сама). За это М. оказывает К. «добровольно» небольшие услуги.

Дайте анализ кейса по следующей схеме:

1. Ситуация межличностных отношений К. и М.
2. Проблема ситуации — распознавание манипулятивного вторжения.
3. Определение типа манипулятивной технологии.
4. Рекомендации М. по выбору техник антиманипулятивной защиты.
5. Постманипулятивная стратегия поведенческих действий М.

Кейс 2.

Студентка А. свои межличностные коммуникации с однокурсниками выстраивает преимущественно по принципу их функционально-ситуативной полезности: с М. она готовит доклады к семинару, с Н. готовится к экзаменам, с К. посещает студенческие вечера и дискотеки. В каждой из этих коммуникаций А. использует техники присоединения, «ложного вовлечения» и скрытого принуждения. В беседе с родителями студентка А. сетует на то, что у нее нет настоящих друзей, понимающих ее.

Дайте анализ кейса по следующей схеме.

1. Краткое описание межличностных коммуникаций студентки А.
2. Обоснование присутствия манипуляции.
3. Тип манипулятивной технологии, применяемой студенткой А.
4. Рекомендации М., К., Н. по выбору техник антиманипулятивной защиты.

Кейс 3.

Менеджер М. сменил несколько мест работы. Он огорчен и не может понять, почему в начальный период его работы деловые отношения с подчиненными в организации складываются вполне нормально, а затем они начинают ухудшаться, становятся дискомфортными, а порой и конфликтными.

М. связывает это с непониманием подчиненными стиля его руководства, жестко ориентированного на интересы дела. В сложных деловых ситуациях М., используя техники запугивания, запутывания, обесценивания, скрытого принуждения, перекладывает ответственность и вину за свои собственные ошибки на подчиненных.

Дайте анализ кейса по следующей схеме.

1. Краткое описание управленческой ситуации.
2. Проблема ситуации менеджера М.
3. Обоснование присутствия манипулятивного управления.
4. Определение типа манипулятивной технологии.

Кейс 4.

Сотрудница отдела маркетинга Н. должна была уйти в запланированный отпуск согласно графику. Однако неожиданно из отдела уволился маркетолог Т., оформив увольнение согласно Трудовому кодексу. Одно из важных направлений работы отдела маркетинга было приостановлено, и требовалось время, чтобы найти нового сотрудника. Руководитель отдела маркетинга М. предложил сотруднице Н. перенести свой запланированный отпуск на другое время, частично выполняя (за определенную доплату) работу уволившегося сотрудника Т. В начале беседы с Н. руководитель М., применяя техники пристройки, «ложного вовлечения» и скрытого принуждения, заметил, что она является очень хорошим и ценным сотрудником отдела, что только она одна способна по своим личностным и человеческим качествам понять сложившуюся в отделе трудную ситуацию и выручить отдел. Никогда ранее руководитель отдела маркетинга М. не отличал «хорошей и ценной» работы сотрудницы Н. и ее «особых человеческих качеств». После некоторых колебаний сотрудница Н. согласилась перенести свой отпуск.

Дайте анализ кейса по следующей схеме.

1. Краткое описание сложившейся в отделе маркетинга ситуации.
2. Распознавание манипулятивного присутствия в ситуации.
3. Мишень манипулятивного воздействия, избранная руководителем М.
4. Тип примененной манипулятивной технологии.
5. Рекомендации Н. по выбору техник антиманипулятивной защиты.

Кейс 5.

Инженер-экономист К. на приеме у руководителя инженерной службы С. постоянно сетует на то, что его статуса как «простого инженера-экономиста» недостаточно, чтобы выполнять задания, поручаемые ему. При этом свой диалог с руководителем С. инженер-экономист К. всегда технологически выстраивает таким образом, что большая часть вины и ответственности за невыполненные задания переносится на руководителя С.

Дайте анализ кейса по следующей схеме.

1. Краткое описание ситуации.
2. Проблема присутствия в ситуации манипулятивного воздействия.
3. Определение типа манипулятивной технологии.
4. Рекомендации руководителя С. по выбору техник антиманипулятивной защиты.

Критерии оценки:

- оценка «зачтено» выставляется студенту, если кейсы проанализированы по схеме;

- оценка «не зачтено» выставляется студенту, если кейсы не проанализированы по схеме.

Тема: БИЗНЕС КОММУНИКАЦИИ И ЭФФЕКТИВНОСТЬ УПРАВЛЕНИЯ ОРГАНИЗАЦИЕЙ. ИНСТРУМЕНТЫ И МЕТОДЫ УПРАВЛЕНИЯ ВРЕМЕНЕМ КАК СОСТАВЛЯЮЩАЯ ЭФФЕКТИВНОСТИ УПРАВЛЕНИЯ

Кейс-задачи

1. В вашем отделе есть сотрудник, который прошел все этапы карьерного развития. В настоящий момент никто лучше, чем он, не знает специфики деятельности подразделения. Однако вы понимаете, что через некоторое время ему станет скучно работать здесь. Что вы ему предложите?

2. Специалист пришел к вам обсудить ситуацию: ему предложили перейти в другой отдел, ему это интересно, он видит перспективы, но понимает, что ситуация на рынке труда сложная и найти ему замену в течение даже квартала - задача не из легких. Как вы поступите?

3. После обучения, которое вы провели, стало ясно, что один из подчиненных не смог применить на практике материал курса. Найдите способ сказать ему об этом.

4. Ваша подчиненная - дама в возрасте, поэтому многое она предпочитает делать степенно и с расстановкой, что, на ваш взгляд, не всегда соответствует ритму деятельности компании. Как вы ей об этом скажете?

Ответ на первых 4 кейса:

Подобные кейсы позволяют руководителям подробно рассмотреть часто встречающиеся в управленческой практике сложные ситуации:

- связанные с формированием мотивации или управлением карьерой сотрудника (ситуация 1);
- касающиеся решения вопросов удержания специалиста в компании на длительный срок (т. е. работа с контрпредложениями) или на период поиска замены (ситуация 2);
- заключающиеся в поиске способа передачи информации и выбора канала восприятия данных (ситуация 3);
- требующие четкого выделения проблемы и предоставления руководителем обратной связи подчиненным (ситуация 4).

5. Внешний вид.

Секретарь приходит на работу в чересчур короткой юбке и с ярким макияжем. Вы понимаете, что внешний вид подчиненного не соответствует дресс-коду компании. Ваши действия?

Ответ: Желательные варианты ответов: «Сделаю устное замечание», «Попрошу перечитать требования к дресс-коду в компании». После ответа на первый вопрос можно задать следующий: «Что вы будете делать, если

подчиненный не отреагирует на ваше замечание?”. Желаемые варианты ответа: “Сделаю повторное замечание”, “Применю дисциплинарное взыскание”. А вот ответ “Пожалуюсь вышестоящему руководству” должен насторожить, он может свидетельствовать об отсутствии управленческих и коммуникативных навыков».

6. Нацеленность на карьерный рост.

Вариант кейса, с помощью которого вы сможете оценить, нацелен ли сотрудник на карьерный рост, его готовность выполнять более сложную работу, если потребуют обстоятельства, умение брать на себя ответственность и исполнительность.

7. Коммуникативные навыки.

Чтобы выявить коммуникативные навыки в процессе руководства коллективом, оцениваются следующие компетенции:

- уверенность в себе, умение самостоятельно решать рабочие задачи;
- умение проявлять гибкость и избегать ненужных конфликтов;
- умение принимать рациональное решение и действовать в непривычной, стрессовой ситуации.

8. Управленческие навыки.

Руководитель небольшой компании попросил менеджера по персоналу принять на работу дочь одного очень важного для компании партнера. Дочь партнера много лет нигде не работала и хотела больше быть среди людей. Никаких амбиций по поводу карьеры в компании не проявляла. Основная цель была в том, чтобы девушка почувствовала себя востребованной. Менеджер по персоналу не стала предлагать ее кандидатуру в линейные подразделения и приняла девушку к себе на должность специалиста по кадрам. Ей предложили освоить простейшие функции и выполнять их по мере возможностей. В результате основными, наиболее качественными навыками, которые она приобрела за время адаптации, стали: прием входящих документов, внесение учетной записи, расфасовка по папкам корпоративной документации. В течение нескольких месяцев все было довольно, и работа выполнялась своим чередом. Через полгода освободилось место ведущего специалиста по документообороту. Пока решали найти человека со стороны или выбрать из своих, директор вызвал руководителя отдела персонала с предложением повысить недавно принятую дочь партнера, по его просьбе. Зная, что в отделе есть сотрудницы, которые больше подходят на должность ведущего специалиста, менеджер по персоналу не могла отдать эту должность новой работнице, но и генерального директора она не могла поставить в неудобное положение перед партнером.

Вопросы:

Как, по Вашему мнению, должна поступить глава отдела персонала в данной ситуации?

Можно ли было избежать такой проблемы?

Как повлияет на коллектив повышение дочери партнера, если генеральный директор настаивает на этом решении и главе отдела персонала придется выполнить это распоряжение?

Задание к кейсу: Предложите свои варианты решения проблемы.

Варианты ответов

1. Соискатель принимает сторону генерального директора и объясняет это тем, что все равно в компаниях все, кто ниже руководителя компании, ничего не решают. Как скажет руководство, так все и делают. Избежать такой ситуации нельзя было.

2. Соискатель придерживается мнения, что справедливо было бы все – таки подумать о тех, кто давно работает в коллективе и предложить дочери партнера альтернативное решение. Например, предлагает, что можно кого-то из коллектива повысить, а ее (дочь) поставить не на место ведущего специалиста, а на место простого специалиста, которого перевели. Избежать вряд ли можно было, так как невозможно же предугадать, как будут развиваться события.

3. Соискатель предполагает, что основанием для отказа могут быть нормы политики подбора, запрещающие прием на работу родственников учредителей или партнеров компании. Но теперь, когда глава отдела уже столкнулась с этой проблемой, ей нужно принять решение с учетом всех сторон и повысить кого-то из более квалифицированных, а дочери партнера предложить что-то другое. Иначе решение в пользу только одной стороны может испортить взаимоотношения между коллективом и руководителем. После того как ответы сформулированы, нужно интерпретировать их и сделать выводы, насколько они соответствуют ожиданиям.

Критерии оценки:

- оценка «зачтено» выставляется студенту, если кейсы решены;
- оценка «не зачтено» выставляется студенту, если кейсы не решены.

Тема: ВНУТРИОРГАНИЗАЦИОННЫЕ БИЗНЕС КОММУНИКАЦИИ – СОСТАВЛЯЮЩАЯ СОБСТВЕННОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

Тест

1. Многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми — это процесс:

- а) общения +
- б) понимания
- в) восприятия

2. Человек, который обычно весьма активен, предпочитает идти к разрешению конфликта своим определенным путем, используя стиль:
- а) приспособления
 - б) конкуренции +
 - в) компромисса
3. Прямое деловое общение характеризуется:
- а) ответными реакциями собеседников
 - б) общением в пределах видимости
 - в) непосредственным речевым контактом +
4. Во многих случаях, имидж — это результат умелой ориентации в конкретной ситуации, а именно правильного выбора своей:
- а) модели поведения +
 - б) заинтересованности в отношениях с другими
 - в) способности к общению
5. Акцент в подтверждающих вопросах делают на:
- а) наиболее сложной проблеме
 - б) вновь возникших вопросах
 - в) том, что связывает партнеров +
6. При авторитарном стиле ведения совещания руководитель:
- а) допускает возражения
 - б) уверенно держит бразды правления +
 - в) ищет поддержку среди коллег
7. Хорошая репутация бизнесмена базируется, в первую очередь, на профессионализме и:
- а) вежливости
 - б) привлекательном имидже
 - в) деловой обязательности +
8. Цель формального приема в начале переговоров:
- а) создать атмосферу взаимопонимания +
 - б) высказать точку зрения своей стороны
 - в) выслушать точку зрения партнеров
9. В деловой этике осознание невозможности немедленного преодоления слабости партнера, его недостатков — это проявление принципа:
- а) сознательности
 - б) постепенности
 - в) терпимости +
10. Коммуникативная сторона общения:
- а) взаимопонимание участников общения
 - б) обмен информацией между людьми +
 - в) организация взаимодействия между людьми
11. Стратегия мягкого подхода к переговорам состоит в том, чтобы:
- а) избегать конфронтации +
 - б) избегать личных оскорблений
 - в) мягко, но неуклонно отстаивать свою позицию

12. Термин «этика» ввел:
- а) Сократ
 - б) Аристотель +
 - в) Демокрит
13. Повторение собеседником вашего вопроса — это вопросы:
- а) однополюсные +
 - б) риторические
 - в) зеркальные
14. Этика — это философская дисциплина, изучающая:
- а) развитие человеческого общества
 - б) внутреннюю природу человека
 - в) мораль и нравственность +
15. Видение себя глазами партнера по общению — это:
- а) рефлексия +
 - б) отчуждение
 - в) идентификация
16. Сбору сведений по проблеме переговоров способствуют вопросы:
- а) однополюсные
 - б) информационные +
 - в) для ориентации
17. Эмпатия — это постижение эмоционального состояния человека в форме:
- а) размышлений
 - б) взаимодействия
 - в) сопереживания +
18. Деловая этика представляет собой:
- а) личное поведение человека
 - б) совокупность принципов поведения людей +
 - в) деловые отношения предпринимателей
19. Альтернативные вопросы предоставляют не более ... вариантов выбора:
- а) пяти
 - б) двух
 - в) трех +
20. Теория речи, искусство речи и ораторское мастерство — области знаний, которые охватывает понятие:
- а) «интроверсия»
 - б) «риторика» +
 - в) «лингвистика»
21. Термин «коммуникация» прежде всего употребляется в смысле:
- а) специфической формы взаимодействия людей в трудовой деятельности +
 - б) хозяйственных сооружений
 - в) транспортной инфраструктуры
22. Чистота речи характеризуется наличием (или отсутствием) таких элементов, как:
- а) афоризмы

б) вульгаризмы +

в) эпитеты

23. Чистота речи характеризуется наличием (или отсутствием) таких элементов, как:

а) эпитеты

б) афоризмы

в) варваризмы +

24. Чистота речи характеризуется наличием (или отсутствием) таких элементов, как:

а) эпитеты

б) жаргонизмы +

в) афоризмы

25. Примером письменного койне как языка средневековой науки является:

а) английский язык

б) немецкий язык

в) латынь +

26. Модель, которая трактует эффект воздействия маркетинговых коммуникаций с точки зрения трех фаз отношений потребителя к продукту, называется моделью:

а) простого воспроизводства

б) «иерархии эффектов» +

в) реализации

27. Разрушение коммуникаций Винер назвал:

а) энтропией +

б) антропией

в) интропией

28. Любое вербальное и невербальное общение как минимум двух людей называют:

а) диалогом

б) трансакциями

в) трансактами +

29. Совокупность норм литературного произношения называют:

а) орфографией

б) синонимом

в) орфоэпией +

30. Языковое оформление мысли без ее высказывания называют такой речью:

а) прямой

б) внутренней +

в) наружной

Критерии оценки:

- оценка «отлично» выставляется студенту, если выполнено 25 – 30 вопросов;

- оценка «хорошо» выставляется студенту, если выполнено 17 – 25 вопросов;

- оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если выполнено 12 – 17 вопросов;

оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если выполнено меньше вопросов;

Тема: МЕЖЛИЧНОСТНЫЕ КОММУНИКАЦИИ КАК СОСТАВЛЯЮЩАЯ ВЫСТРАИВАНИЯ ТРАЕКТОРИИ СОБСТВЕННОГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО РОСТА

Перечень дискуссионных вопросов для семинара

1. Межличностные коммуникации: виды, классификации, теории
2. Специфика выстраивания траектории собственного профессионального роста в современных условиях
3. Возможности использования межличностных коммуникаций при выстраивании траектории собственного профессионального роста в бизнес организации
4. Возможности использования межличностных коммуникаций при выстраивании траектории собственного профессионального роста в некоммерческом секторе
5. Возможности использования межличностных коммуникаций при выстраивании траектории собственного профессионального роста в сфере управления

Критерии оценки:

- оценка «отлично» выставляется студенту, если ответ показывает глубокое и системное знание материала. Студент демонстрирует отчетливое и свободное владение научным языком и терминологией. Логически корректное и убедительное изложение ответа.

- оценка «хорошо» - знание узловых проблем и основного содержания лекционного курса; умение пользоваться концептуально-понятийным аппаратом в процессе анализа основных проблем в рамках данной темы. В целом логически корректное, но не всегда точное и аргументированное изложение ответа.

- оценка «удовлетворительно» - фрагментарные, поверхностные знания содержания лекционного курса; затруднения с использованием научно-понятийного аппарата и терминологии; частичные затруднения с выполнением заданий;

- оценка «неудовлетворительно» - незнание, либо отрывочное представление о данных вопросах материала; неумение использовать понятийный аппарат; отсутствие логической связи в ответе.

**Тема: НЕФОРМАЛЬНЫЕ БИЗНЕС КОММУНИКАЦИИ -
ВОЗМОЖНОСТЬ ВЫСТРАИВАНИЯ ТРАЕКТОРИИ
СОБСТВЕННОГО ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО РОСТА**

Кейс - задания

Анализ проблемных ситуаций из собственного опыта

Студентам предлагается написать примеры неэффективных бизнес коммуникаций исходя из собственного опыта и практики.

Фиксируется внимание на типе коммуникации (формальная / неформальная, горизонтальная / вертикальная, восходящая / нисходящая), основных участниках процесса, самом смысле передаваемого сообщения.

Группа на занятии обсуждает, почему данный пример можно считать примером неэффективной коммуникации и предлагает пути выхода из проблемной ситуации.

Недостаточное понимание руководителями важности коммуникаций.

Отсутствие у организации обратных связей.

Неблагоприятный психологический климат в коллективе.

К неверному восприятию информации и ее умышленному искажению приводят недоброжелательные отношения между сотрудниками.

Личностные моменты: предвзятость отдельных работников по отношению к мнению окружающих, всевозможные стереотипы в сознании и поведении, отсутствие интереса к информации, нарушенное эмоциональное состояние и др.

Отсутствие единого понимания используемых понятий и терминов, символов, т.е. наличие семантических барьеров коммуникативного взаимопонимания и взаимодействия.

Критерии оценки:

- оценка «зачтено» выставляется студенту, если задача, поставленная в кейсе решена (при условии активного участия каждого оцениваемого студента; демонстрации знаний в рамках рассматриваемой темы);

- оценка «не зачтено» выставляется студенту, если задача, поставленная в кейсе не решена или студент в процессе группового обсуждения не принимал активного участия; продемонстрировал отсутствие знаний в рамках рассматриваемой темы).

**Тема: АКТУАЛЬНЫЕ ПРОБЛЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ БИЗНЕС-
КОММУНИКАЦИЯМИ: АЛГОРИТМЫ ПЛАНИРОВАНИЯ,
ПОСТРОЕНИЯ И ТЕХНИКИ РАЗРАБОТКИ СТРАТЕГИИ
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО РАЗВИТИЯ**

Перечень дискуссионных вопросов для семинара

1. Планирование бизнес коммуникаций
2. построение стратегий профессионального развития
3. Специфика стратегий профессионального развития в некоммерческих организациях
4. Специфика стратегий профессионального развития в коммерческих организациях

Критерии оценки:

- оценка «отлично» выставляется студенту, если сообщение выдержано студентом в рамках установленного регламента, структура доклада четко выражена, грамотно оформлен раздаточный материал. Студент демонстрирует свободное владение материалом, развернуто и аргументированно отвечает на дополнительные вопросы по теме сообщения;

- оценка «хорошо» - сообщение выдержано студентом в рамках установленного регламента, структура доклада четко выражена, грамотно оформлен раздаточный материал. Студент демонстрирует свободное владение материалом, развернуто отвечает на дополнительные вопросы по теме сообщения, но не всегда точно и аргументированно;

- оценка «удовлетворительно» - сообщение выдержано студентом в рамках установленного регламента, структура доклада выражена нечетко, недостаточно наглядно оформлен раздаточный материал. Студент недостаточно свободно владеет материалом, на дополнительные вопросы по теме сообщения отвечает не достаточно полно, демонстрируя фрагментарные, поверхностные знания содержания рассматриваемой темы;

- оценка «неудовлетворительно» - сообщение не выдержано студентом в рамках установленного регламента, структура доклада выражена нечетко, отсутствует раздаточный материал. Студент недостаточно свободно владеет материалом. При ответе на дополнительные вопросы по теме сообщения демонстрирует незнание, либо отрывочное представление о данных вопросах материала; неумение использовать понятийный аппарат; отсутствие логической связи в ответе.

Вопросы к экзамену
по дисциплине Бизнес коммуникации
(наименование дисциплины)

1. Общение как бизнес-коммуникация.
2. Вербальный канал бизнес - коммуникаций. Речевой этикет.
3. Невербальные особенности в процессе бизнес - коммуникаций.
4. Правила успешного публичного выступления.
5. Место и роль бизнес – коммуникаций в управлении
6. Управление временем как составляющая бизнес коммуникаций
7. Формальные и неформальные бизнес – коммуникации
8. Вертикальные и горизонтальные бизнес коммуникации
9. Инструменты и методы управления временем как составляющие результативных бизнес коммуникаций
10. Основные элементы коммуникативного процесса
11. Эффективность управления организацией и эффективность коммуникаций
12. Каналы и модели коммуникаций через призму инструментов и методов управления временем
13. Роль и место собственной деятельности в управлении
14. Средства внутриорганизационных коммуникаций
15. Эффективные бизнес коммуникации собственной деятельности
16. Теории межличностных коммуникаций
17. Барьеры бизнес коммуникации и искажение информации
18. Неформальные коммуникативные каналы
19. Факторы, влияющие на эффективность межличностных бизнес коммуникаций
20. Кризисы и конфликты в организации
21. Особенности использования информации в условиях коммуникативного конфликта
22. Пути решения бизнес – коммуникационных проблем
23. Внешняя среда организации: факторы и контактные аудитории.
24. Внутренняя среда организации.
25. Фирменный стиль организации.
26. Инструменты интернет-коммуникации коммерческой организации.
27. Развитие взаимоотношений компании с клиентами.
28. Блог компании — правила ведения.
29. Сайт компании — основные правила создания и продвижения.
30. Особенности корпоративных коммуникаций в крупных международных компаниях.

31. Способы обратной связи во внутренних корпоративных коммуникациях.
32. Технические средства для осуществлений корпоративных коммуникаций.

Критерии оценки:

– отметка **«отлично»** выставляется студенту, если он глубоко и прочно усвоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, причем не затрудняется с ответом при видоизменении заданий, использует в ответе материал монографической литературы, правильно обосновывает принятое решение, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических задач.

– отметка **«хорошо»** выставляется студенту, если он твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения.

– отметка **«удовлетворительно»** выставляется обучающемуся, если он имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, демонстрирует недостаточно систематизированные теоретические знания программного материала, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, испытывает затруднения при выполнении практических работ.

– отметка **«неудовлетворительно»** выставляется обучающемуся, который не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки при его изложении, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы.

ЗАДАНИЯ ДЛЯ ОЦЕНКИ УРОВНЯ СФОРМИРОВАННОСТИ КОМПЕТЕНЦИИ

Задания для оценки сформированности компетенции УК-6:

1. Что означает принять решение, оценив по определенным критериям, какие из поставленных задач и дел имеют первостепенное значение, какие – второстепенное:

- 1) расставить контексты в хронологическом порядке
- 2) распределить ресурсы
- 3) расставить приоритеты

Ответ: 3

2. Подход, при котором человек действует вопреки внешним обстоятельствам, активно влияет на свою жизнь:

- 1) приоритизированным
- 2) мотивационным
- 3) проактивным

Ответ: 3

3. Подход, при котором человек полностью зависит от внешних обстоятельств, не влияя активно на свою жизнь:

- 1) аддитивным
- 2) реактивным
- 3) хронометрированным

Ответ: 2

4. ...– значит, принять решение, оценив по определенным критериям, какие из поставленных задач и дел имеют первостепенное значение, какие – второстепенное

- 1) осуществить контекстное планирование
- 2) расставить приоритеты
- 3) расставить контексты в хронологическом порядке

Ответ: 2

5. К гибким задачам относятся задачи «...»

- 1) встретить в аэропорту представителя заказчика, прибывающего рейсом 324 в 20.00
- 2) обязательно сегодня сдать отчет в бухгалтерию до 18.00
- 3) разработать регламент обработки входящих заказов
- 4) позвонить ключевому клиенту, договориться о встрече

Ответ: 3, 4

6. Лишний шаг в алгоритме жестко-гибкого планирования: «...»

- 1) выделить приоритетные задачи
- 2) провести хронометраж всех задач в плане
- 3) определить бюджет времени для приоритетных задач

Ответ: 2

7. Неверно, что ... является правилом организации эффективного отдыха

- 1) ритмичность
- 2) концентрация
- 3) максимальное переключение

Ответ: 2

8. Неэффективно организованные процессы деятельности, ведущие к потерям времени, называются ...

- 1) расхищениями собственности
- 2) растратчиками финансового капитала
- 3) поглотителями времени

Ответ: 3

9. Знания, умения, навыки, способности и модели поведения, необходимые для успешного выполнения должностных обязанностей, называются ...

- 1) компетенциями
- 2) полномочиями
- 3) предпочтениями

Ответ: 1

10. ... объединяет такие процессы, как управление карьерой, аттестация персонала, дополнительное обучение персонала и отбор

- 1) система служебно-профессионального продвижения
- 2) система управления карьерой
- 3) система профессионального развития персонала

Ответ: 3

11. Планируя работу по профессиональному развитию руководителей низшего звена, следует отдать предпочтение ...

- 1) индивидуальным методам обучения
- 2) лекциям, семинарам, тренингам
- 3) самообучению

Ответ: 2

12. Планируя работу по профессиональному развитию молодых специалистов, следует отдать предпочтение ...

- 1) групповым методам обучения
- 2) индивидуальным методам обучения
- 3) самообучению

Ответ: 1

13. При кризисе ... возникают противоречия между ожиданиями работника и реально существующими условиями в организации

- 1) профессиональной адаптации
- 2) профессиональной карьеры
- 3) профессионального обучения

Ответ: 1

14. Стадия индивидуального профессионального развития, на которой находятся только что принятые на работу в организацию выпускники вуза, – это ...

- 1) интернальная стадия
- 2) стадия адаптации
- 3) стадия оптации

Ответ: 2

15. При кризисе ... происходит смена мотивации с учебной на собственно профессиональную

- 1) профессиональной адаптации
- 2) профессиональной карьеры
- 3) профессионального обучения

Ответ: 3

16. Совокупность принципов, правовых основ, методов, технологий, процедур, обеспечивающих изменение профессиональных качеств персонала и структуры его профессионального опыта называется ...

- 1) деловой карьерой
- 2) управлением карьерой персонала
- 3) системой профессионального развития персонала
- 4) системой служебно-профессионального продвижения

Ответ: 3

17. Дайте понятие формальных и неформальных коммуникаций:

Ответ:

18. В чем отличие вертикальных и горизонтальных бизнес-коммуникаций?

Ответ:

19. Приведите примеры барьеров эффективных коммуникаций:

Ответ:

20. Перечислите теории межличностных коммуникаций:

Ответ:

21. К основным элементам коммуникативного процесса относят:

Ответ:

22. В чем заключаются правила успешного публичного выступления?

Ответ:

21. Перечислите средства внутриорганизационных коммуникаций:

Ответ:

22. Опишите правила ведения блога компании:

Ответ:

23. Факторы, влияющие на эффективность межличностных бизнес-коммуникаций:

Ответ:

24. Дайте определение конфликта:

Ответ:

25. Основные правила создания и продвижения сайта компании:

Ответ:

26. Опишите пути решения бизнес – коммуникационных проблем:

Ответ:

27. Коммуникация – это....

Ответ:

28. Приведите примеры каналов коммуникаций.

Ответ:

29. Дайте определение делового этикета:

Ответ:

30. Внутренняя среда организации – это....

Ответ:

31. К факторам внешней среды организации относят:

Ответ:

32. В чем заключаются особенности корпоративных коммуникаций в крупных международных компаниях?

Ответ:

Критерии оценки результатов:

– оценка «отлично» выставляется студенту, если он отвечает верно на 80-100% вопросов.

– оценка «хорошо», выставляется студенту, если он отвечает верно на 70-79% вопросов.

– оценка «удовлетворительно», выставляется студенту, если он отвечает верно на 60-69% вопросов.

– оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если он не освоил материал темы, дает менее 60% правильных ответов.

МАТРИЦА СООТВЕТСТВИЯ КРИТЕРИЕВ ОЦЕНКИ УРОВНЮ СФОРМИРОВАННОСТИ КОМПЕТЕНЦИЙ

Критерии оценки	Уровень сформированности компетенций
Оценка по пятибалльной системе	
«Отлично»	«Высокий уровень»
«Хорошо»	«Повышенный уровень»
«Удовлетворительно»	«Пороговый уровень»
«Неудовлетворительно»	«Не достаточный»
Оценка по системе «зачет – незачет»	
«Зачтено»	«Достаточный»
«Не зачтено»	«Не достаточный»

Методические материалы, определяющие процедуру оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

1. Положение «О балльно-рейтинговой системе аттестации студентов»: СМК ПНД 08-01-2022, введено приказом от 28.09.2011 №371-О (<http://nsau.edu.ru/file/403>; режим доступа свободный);

2. Положение «О проведении текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся в ФГБОУ ВО Новосибирский ГАУ»: СМК ПНД 77-01-2022, введено в действие приказом от 03.08.2015 №268а-О (<http://nsau.edu.ru/file/104821>; режим доступа свободный).