

ФГБОУ ВО НОВОСИБИРСКИЙ ГАУ
Кафедра управления и отраслевой экономики

Рег. № БУ Ам А. 03-42
«05» 10 2022г.

УТВЕРЖДЕН
на заседании кафедры
Протокол от «___» _____ 2022 г. № ___
Заведующий кафедрой


_____ Е.В. Рудой
(подпись)

ФОНД
ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Б1.В.ДВ. 1.1 Деловые коммуникации

Шифр и наименование дисциплины

38.03.01 Экономика

Код и наименование направления подготовки

Бухгалтерский учет, анализ и аудит

Направленность (профиль)

Новосибирск 2022

**Паспорт
фонда оценочных средств**

№ п/п	Контролируемые разделы дисциплины	Код контролируемой компетенции (или её части)	Наименование оценочного средства
1	Раздел 1. Теоретические основы Делового общения и коммуникаций	ОК-4 ПК-9	Творческое задание, коллоквиум, доклад, тесты
2	Раздел 2. Техники деловой коммуникации	ОК-4 ПК-9	Доклад, творческое задание, дебаты, коллоквиум, тесты
3	Раздел 3. Организация групповой работы, формирование команды	ОК-4 ПК-9	Творческое задание, коллоквиум, тесты
4	Раздел 4. Этика делового общения	ОК-4 ПК-9	Творческое задание, коллоквиум, тесты

**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).

Перечень дискуссионных тем для дебатов
по дисциплине «Деловые коммуникации»

Раздел 2. Техники деловой коммуникации

- 1) Сделать отпуск в компании для сотрудников: 4 раза по недели или 2 раза по 2 недели в году?
- 2) Использовать слайды презентации и проектор или доску (флипчарт) и маркеры?
- 3) Установить «Доску почёта» на 3 или 4-м этаже офиса компании?
- 4) Как назвать сына «Василий или Пётр»
- 5) Кого выбрать для эмблемы компании «Винни пуха» или «Пятачка»
- 6) Покрасить стены офиса в светло-зелёный или светло-синий цвет?
- 7) Отметить 10-летие компании в Италии или Франции?
- 8) Провести выездной тренинг компании в Сочи или на Алтае?

Критерии оценки:

- оценка **«отлично»** – если студент полно и аргументировано ответил на вопросы, привёл пример.
- оценка **«хорошо»** если студент достаточно полно ответил на вопросы, но допустил не полную аргументацию, не мог привести пример.
- оценка **«удовлетворительно»** если студент ответил на вопросы недостаточно полно и аргументировано, есть ошибки в ответах.
- оценка **«неудовлетворительно»** если студент не ответил на заданные вопросы, не мог аргументировать ответ.

**Темы докладов
по дисциплине «Деловые коммуникации»**

Раздел 1. Теоретические основы Делового общения и коммуникаций

Раздел 2. Техники деловой коммуникации

1. Знакомство. Это я.
2. Моя любимая книга/серия книг.
3. Мой любимый фильм/мультфильм/сериал
4. Мои сильные и слабые стороны.
5. Мои хобби (увлечения).
6. Как я провёл день.
7. Новосибирск – столица Сибири.
8. Москва – столица нашей Родины.
9. Мой вклад в команду...
10. Я люблю...
11. Я люблю... (со слайдами Power Point)
12. Рекламный ролик для ... (НГАУ, ЭФ, Деловых коммуникаций, старосты, своей группы, Новосибирска).
13. Повторение основного тезиса публичного выступления.
14. История.
15. Лидер.

Критерии оценки:

«зачтено» - выставляется студенту, если выполнены все требования к написанию и защите: обозначена проблема и обоснована её актуальность, сделан краткий анализ различных точек зрения на рассматриваемую проблему и логично изложена собственная позиция, сформулированы выводы;

«не зачтено» - выставляется студенту, если имеются существенные отступления от требований.

**Творческие задания
по дисциплине «Деловые коммуникации»**

Раздел 1. Теоретические основы Делового общения и коммуникаций

Раздел 2. Техники деловой коммуникации

Раздел 3. Организация групповой работы, формирование команды

Раздел 4. Этика делового общения

Темы групповых и индивидуальных творческих заданий:

- 1.** «Кристалльная ясность целей» (индивидуальное задание);
- 2.** «Планирование недели» (индивидуальное задание);
- 3.** «Картинка стоит 1000 слов или 10 слайдов в Power Point» (индивидуальное задание);
- 4.** «Рекламный ролик» (индивидуальное задание);
- 5.** «Убедительное публичное выступление» (индивидуальное и групповое задание);
- 6.** «Творческая импровизация» (индивидуальное задание);
- 7.** «Крокодил» (групповое задание);
- 8.** «Марфуша» (групповое задание);
- 9.** «Мы с Тamarой ходим парой» (групповое задание);
- 10.** «Принцип Паретто» (индивидуальное задание);
- 11.** «Подарок другу/подруге» (групповое задание);
- 12.** «Есть идея!» (групповое задание);
- 13.** «Творец» (групповое задание);
- 14.** «Джедай фотоаппарата» (групповое задание);
- 15.** «Лидер!» (индивидуальное и групповое задание).

Критерии оценки:

- оценка *«отлично»* – если студент полно и аргументировано ответил на вопросы, привёл пример.

- оценка *«хорошо»* если студент достаточно полно ответил на вопросы, но допустил не полную аргументацию, не мог привести пример.

- оценка *«удовлетворительно»* если студент ответил на вопросы недостаточно полно и аргументировано, есть ошибки в ответах.

- оценка *«неудовлетворительно»* если студент не ответил на заданные вопросы, не мог аргументировать ответ.

**Вопросы для коллоквиумов, собеседования
по дисциплине «Деловые коммуникации»**

Раздел 1. Теоретические основы Делового общения и коммуникаций

Раздел 2. Техники деловой коммуникации

Раздел 3. Организация групповой работы, формирование команды

Раздел 4. Этика делового общения

Психологические основы общения

1. Что такое общение? Какие три стороны характеризуют процесс общения?
2. Что понимается под вербальным и невербальным общением?
3. Какие средства невербального общения вы знаете?
4. В чём ценность невербального общения?
5. Каковы правила невербальной коммуникации?
6. Что необходимо учитывать, интерпретируя невербальные сообщения?
7. Перечислите речевые характеристики и поясните их роль в процессе взаимопонимания?

Стадии партнёрского общения

1. Что такое общение? Какие три стороны характеризуют процесс общения?
2. Назовите пять правил вступления в контакт.
3. В чём заключается суть межличностной модели общения «Четыре уровня одного высказывания» Шульца фон Тун?
4. Выразите своё мнение в отношении практического использования межличностной модели Шульца фон Тун в общении в кругу друзей, используя схему аргументирования «Пять предложений».

Общение в команде

1. Приведите определение понятия команда? В чём отличие от традиционной рабочей группы?
2. Какие фазы проходит команда в своём развитии?
3. В чём заключаются особенности коммуникации в команде на каждой фазе развития?
4. Что такое цель и результат? В чём заключается систематическая постановка цели?

Коммуникативные техники эффективного общения

1. Перечислите виды слушаний, поясните суть каждого из видов и приведите примеры ситуаций общения, в которых целесообразно их применение
2. Дайте определение технике активное слушание.
3. В чём состоит сущность трёх приёмов техники активное слушание?
4. Чему способствует активное слушание?
5. Что такое обратная связь?
6. Назовите правила эффективной обратной связи.
7. Что такое Я-обращение?
8. Чему способствует получение и предоставление обратной связи?

Конфликты и конфликтные ситуации

1. Дайте определение понятия конфликт, назовите его виды и свойства.
2. Назовите функции конфликта
3. Что означает эскалация конфликта и перечислите ступени эскалационной модели развития конфликта по Ф. Глазлу?
4. Какие стили поведения в конфликте по У. Томасу существуют, дайте краткую характеристику каждому? В какой ситуации целесообразен каждый из стилей поведения.
5. Какой бы стиль поведения в конфликте вы предпочли.
6. Что называется медиацией в конфликтных ситуациях?
7. Кто такой медиатор?
8. Какие стадии, этапы выделяются в процессе медиации? Какие гарантийные условия соблюдаются медиатором при ведении медиационного процесса?
9. Перечислите факторы, влияющие на эффективность медиации.

Критерии оценки:

- оценка **«отлично»** – если студент полно и аргументировано ответил на вопросы, привёл пример.
- оценка **«хорошо»** если студент достаточно полно ответил на вопросы, но допустил не полную аргументацию, не мог привести пример.
- оценка **«удовлетворительно»** если студент ответил на вопросы недостаточно полно и аргументировано, есть ошибки в ответах.
- оценка **«неудовлетворительно»** если студент не ответил на заданные вопросы, не мог аргументировать ответ.

Тесты

по дисциплине «Деловые коммуникации»

Раздел 1. Теоретические основы Делового общения и коммуникаций

Раздел 2. Техники деловой коммуникации

Раздел 3. Организация групповой работы, формирование команды

Раздел 4. Этика делового общения

1. Взаимодействие двух или более людей, состоящих в обмене между ними информацией познавательного или аффективно-оценочного характера:

а) коммуникация

б) общение

в) перцепция

г) поведение

2. В общении выделяются:

а) цель

б) кодирование

в) предмет

г) задачи

3. Частными видами общения являются:

а) деловое

б) семейное

в) бытовое

г) межгрупповое

д) целевое

4. Средством общения является:

а) чувства

б) язык

в) интуиция

г) письменность

5. Воздействие на партнёра по общению с целью достижения своих скрытых намерений – это ...

а) императив

б) манипуляция

в) диалог

г) монолог

6. Сторона общения, основанная на процессе восприятия и познания друг друга партнерами по общению и установления на этой основе взаимопонимания это ...

а) Перцептивная

б) Интерактивная

в) Коммуникативная

г) Социальная

7. Устойчивое представление о каких-либо явлениях или людях, свойственное представителям той или иной социальной группы.

а) восприятие

б) убеждение

в) социальный стереотип

г) традиция

8. Ошибка восприятия, вызванная неравенством партнеров по общению – это фактор...

а) материальный

б) привлекательности

в) отношения к нам

г) превосходства

9. Психологическими механизмами восприятия и понимания при межличностном общении являются:

а) симпатия

б) эмпатия

в) рефлексия

г) интуиция

д) идентификация

10. Все средства общения делятся на...

а) вербальные и невербальные

б) косвенные и непосредственные

в) межличностные и межгрупповые

г) простые и сложные

11. ... коммуникация использует в качестве знаковой системы человеческую речь.

а) внутренняя

б) внешняя

в) невербальная

г) вербальная

12. К невербальной коммуникации относятся системы:

- а) **оптико-кинетическая**
- б) нервная
- в) символная
- г) **экстралингвистическая**
- д) **контакт глаз**

13. Стремление заставить партнера принять свой план взаимодействия это есть стратегия ...

- а) «понимателя»
- б) **«контролера»**
- в) «доминирования»
- г) «лидерства»

14. Процесс обмена информацией между субъектами общения это...

- а) общение
- б) **коммуникация**
- в) кодирование
- г) реклама

15. Необходимыми условиями процесса коммуникации являются наличие...

- а) **как минимум, двух участников**
- б) канала коммуникации
- в) **у субъектов органов восприятия**
- г) **единой системой кодирования информации**
- д) необходимой информации

16. Информация, которая не предполагает непосредственного изменения поведения – это...

- а) **Констатирующая**
- б) побудительная
- в) рекламная
- г) стимулирующая

17. Информация, которая призвана стимулировать какое-то действие.

- а) познавательная
- б) констатирующая
- в) обучающая
- г) **побудительная**

18. Средства или пути, с помощью которых и по которым передается информация.

- а) канал коммуникации**
- б) кодирование**
- в) язык общения**
- г) обратная связь**

19. Предполагает использование вопросов

- а) нерефлексивное слушание
- б) рефлексивное слушание**

20. Тип коммуникации, при котором и отправителем и получателем выступают отдельные индивиды.

- а) межличностная**
- б) формальная
- в) неформальная
- г) диалог

21. Система фирменных коммуникаций включает в себя следующие виды:

- а) рекламные
- б) пропагандистские
- в) сервисные
- г) рыночные
- д) внутрифирменные
- е) все ответы верные**

22. Группа людей, объединенных совместной деятельностью, единством целей и интересов, взаимной ответственностью.

- а) коллектив
- б) рабочая группа
- в) социальная группа
- г) все ответы верны**

23. По мнению М. Вудкока и Д. Френсиса, чаще всего препятствуют эффективной работе коллектива следующие ограничения.

- а) Нечеткость целей
- б) Непригодность руководителя
- в) Неквалифицированные сотрудники
- г) все ответы верны**

24. Чувствительность к окружающему миру, склонность к образному мышлению свойственна такому типу личности как...

- а) холерик
- б) меланхолик**
- в) сангвиник
- г) флегматик

25. Классификация типов взаимоотношений в рабочей группе, предложенная Блейком и Мутоном, основана на комбинации двух параметров:

- а) интересы сотрудников и производства**
- б) внутренняя и внешняя среда
- в) интересы сотрудников и руководителя
- г) интересы руководителя и производства

26. Тип взаимоотношений внутри коллектива, где руководитель стремится максимально учитывать интересы и производства и коллектива.

- а) Золотая середина
- б) Задача
- в) Теплая компания
- г) Невмешательство
- д) Команда**

27. Неформальную группу возглавляет

- а) руководитель
- б) директор
- в) лидер**
- г) рядовой сотрудник

28. Оптимальный размер неформальной группы –

- а) 3-7 чел.**
- б) 5-15 чел.
- в) 9-11 чел.
- г) более 3 чел.

29. Столкновение противоположно направленных, несовместимых друг с другом интересов – это ...

- а) разногласие
- б) спор
- в) конфликт**
- г) диспут

30. По количеству участников конфликты классифицируются на:

- а) дисфункциональные
- б) межличностные**
- в) конструктивные
- г) бытовые

31. Конфликт между личностью и группой называется

- а) межличностный
- б) межгрупповым
- в) внутригрупповым**
- г) организационным

32. По последствиям для организации конфликты бывают:

- а) явные
- б) конструктивные**
- в) скрытые
- г) деструктивные
- д) организационные

33. Способ разрешения конфликта при котором незаинтересованное лицо помогает оппонентам прийти к согласию

- а) компромисс
- б) Третейский суд**
- в) ультиматум
- г) подавление

34. Способ разрешения конфликта, при котором предъявляются решительные требования с угрозой применения мер воздействия в случае отказа

- а) компромисс
- б) разрыв связей
- в) ультиматум**
- г) подавление

35. Создание таких условий деятельности, которые предупреждают возникновение конфликтов – это...

- а) принуждение
- б) профилактика**
- в) уклонение
- г) адаптация

36. *Основной задачей начала беседы является:*

- а) установление контакта
- б) создание комфортной атмосферы
- в) привлечение внимания
- г) пробуждение интереса
- д) все ответы верны**

37. *Второй фазой деловой беседы является ...*

- а) установление контакта
- б) передача информации**
- в) аргументирование
- г) принятие решения

38. *Наиболее сложной фазой деловой беседы является...*

- а) установление контакта
- б) передача информации
- в) аргументирование**
- г) принятие решения

39. *Оптимальное количество участников служебного совещания составляет...*

- а) более 10 чел.
- б) 10-20 чел
- в) 11 чел.
- г) не более 8— 10 чел.**

40. *Общее время проведения служебного совещания должно составлять...*

- а) более 2 ч.
- б) не более 10-20 мин.
- в) не более 1 ч.
- г) не более 1,5 - 2 ч.**

41. *Оперативное совещание лучше всего проводить ...*

- а) в одно и то же время в один и тот же день**
- б) по мере необходимости.
- в) по усмотрению руководителя
- г) по усмотрению коллектива

42. *Начинает совещание с докладом ...*

- а) начальник отдела
- б) руководитель, либо назначенное лицо**
- в) рядовой сотрудник
- г) секретарь

43. Завершается совещание...

- а) подведением итогов
- б) принятием решения
- в) определением круга ответственных лиц
- г) **все ответы верны**

44. Форма делового общения, которое предполагает достижение разумного соглашения при наличии несовпадающих или даже противоположных интересов сторон.

- а) **деловые переговоры**
- б) дискуссия
- в) прения
- г) беседа

45. Для людей занятых совместной работой, выработкой общих решений характерно расположение за столом...

- а) диагональное
- б) угловое
- в) **по одну сторону стола**
- г) друг против друга

46. Для людей занятых соперничеством, в результате которого каждый собеседник упорно придерживается своей точки зрения характерно расположение за столом...

- а) диагональное
- б) угловое
- в) по одну сторону стола
- г) **друг против друга**

47. При отсутствии заинтересованности, нежелании взаимодействовать характерно расположение за столом...

- а) **диагональное**
- б) угловое
- в) по одну сторону стола
- г) друг против друга

48. На переговорах они официальные и профессиональные, обращаться к ним следует по фамилии, а не по имени.

- а) **немцы**
- б) итальянцы
- в) американцы
- г) японцы

49. Приветливы и доброжелательны, абсолютно непоколебимы в соблюдении каких-то правил и законов, умеют избегать острые углы во время переговоров.

- а) англичане**
- б) итальянцы
- в) американцы
- г) японцы

50. Важнейшим элементом для них на переговорах является установление доверия между партнерами, все контакты и обсуждения ведутся с мужчинами.

- а) арабы**
- б) корейцы
- в) французы
- г) китайцы

51. В состав их делегации обязательно включается «конфликтолог», который всегда присутствует на переговорах.

- а) итальянцы
- б) китайцы
- в) американцы (США)**
- г) арабы

52. Переговоры ведут жестко, предпочитают досконально изучать все аспекты и последствия поступающих предложений.

- а) итальянцы
- б) корейцы
- в) американцы (США)
- г) французы**

53. Предпочитают завязывать деловые отношения с равными им по статусу людьми, для них важны неформальные контакты с партнерами, в том числе и в неслужебное время.

- а) итальянцы**
- б) корейцы
- в) россияне
- г) французы

54. Ведут переговоры, четко разграничивая отдельные этапы: первоначальное уточнение позиций, их обсуждение и заключительный этап переговоров.

- а) итальянцы
- б) корейцы
- в) китайцы**
- г) французы

55. При переговорах с ними неприемлемо никакое давление, необходимо избегать физического контакта — рукопожатие нежелательно.

- а) итальянцы
- б) корейцы
- в) китайцы
- г) японцы**

56. Они всегда настаивают на личной встрече, но договариваются о ней через посредника; напористы и агрессивны при ведении переговоров.

- а) итальянцы
- б) корейцы**
- в) китайцы
- г) японцы

57. Эстетичное оформление рабочего места сотрудников, соблюдение норм и правил поведения, формирующих положительную репутацию фирмы.

- а) деловой этикет
- б) профессиональный этикет**
- в) кодекс чести
- г) имидж

58. Небольшой лист тонкого картона, на котором напечатаны основные сведения о ее владельце.

- а) визитная карточка**
- б) анкета
- в) личное дело
- г) бейдж

59. Требования к внешнему виду сотрудников, принятые в организации.

- а) этикет
- б) дресс-код**
- в) мода
- г) имидж

60. Нетактичным считается звонок по телефону после...

- а) 22.00**
- б) 19.00
- в) 18.00
- г) рабочего дня

61. Приятные слова, выражающие одобрение, положительную оценку деятельности в бизнесе, подчеркивающие индивидуальные качества.

- а) лесть
- б) похвала
- в) комплимент**
- г) поддержка

62. Составляющие деловой репутации – это...

- а) вежливость
- б) тактичность
- в) пунктуальность
- г) все ответы верны**

63. Культура и правила вербального (речевого) этикета тесно связаны с ...

- а) формами речи
- б) манерами речи
- в) словарным запасом
- г) стилем речи
- д) все ответы верны**

64. Не рекомендуется посылать визитную карточку...

- а) по почте**
- б) через водителя
- в) через курьера
- г) через посредника

65. Правильно составленное деловое письмо должно иметь следующую структуру:

- а) просьба; внимание; интерес; призыв к действию
- б) внимание; интерес; просьба; призыв к действию**
- в) призыв к действию; просьба; внимание; интерес;
- г) интерес; внимание; просьба; призыв к действию

66. Общий объем делового письма не должен превышать _____ страницы машинописного текста.

- а) 1,5**
- б) 2
- в) 1

г) 3,5

67. Факторы, снижающие эффективность коммуникации, называются ...

- а) фильтры
- б) барьеры**
- в) неумение слушать
- г) искажения

68. В каком объёме происходит передача информации за счёт невербальных средств:

- а) на 55%**
- б) на 7%
- в) на 38%

69. Размеры личной зоны составляют:

- а) от 15 до 45 см**
- б) от 46 до 120 см
- в) от 120 см до 360 см
- г) более 360 см

70. Форма влияния заключающаяся, в эффективной передаче своей точки зрения исполнителю

- а) убеждение**
- б) участие
- в) приказание
- г) требование

Критерии оценки:

- оценка «отлично» выставляется студенту, если он ответил на все вопросы теста правильно. Допускаются 1-2 ошибки.
- оценка «хорошо» - если допущено 3-4 ошибки.
- оценка «удовлетворительно» - если студент выполнил 9-10 тестовых заданий без ошибки;
- оценка «неудовлетворительно» - 8 и менее правильных ответов.

Темы рефератов

по дисциплине «Деловые коммуникации»

1. Общение как социально-психологическая проблема.
2. Деловая беседа как основная форма делового общения.
3. Психологические аспекты переговорного процесса.
4. Публичное выступление.
5. Культура речи делового человека.
6. Невербальные особенности в процессе делового общения.
7. Культура спора.
8. Конфликты и конфликтные ситуации.
9. Стрессы и стрессовые ситуации.
10. Этика деловых отношений.
11. Деловой этикет.
12. Проблемы виртуального общения.
13. Имидж делового человека.
14. Документационное обеспечение делового общения.
15. Транзакционный анализ Э. Берна.
16. Правила телефонного разговора.
17. Проведение совещаний.
18. Национальные стили деловых переговоров.
19. Кинесические (жесты, позы, мимика) особенности общения.
20. Проксемические особенности общения.
21. Документирование договорно-правовых отношений экономической деятельности.
22. Общие правила оформления документов.
23. Общие принципы работы с документами: составление, согласование, визирование, подтверждение и подписание, регистрация, контроль исполнения, подготовка к передаче в архив и архивное хранение.
24. Культура оформления документа: использование нормированного, делового языка, доступность, логичность, ясность и точность изложения содержания.
25. Служебная переписка.

Критерии оценки:

«зачтено» - выставляется студенту, если выполнены все требования к написанию и защите: обозначена проблема и обоснована её актуальность, сделан краткий анализ различных точек зрения на рассматриваемую проблему и логично изложена собственная позиция, сформулированы выводы;

«не зачтено» - выставляется студенту, если имеются существенные отступления от требований.

Вопросы к зачету
по дисциплине «Деловые коммуникации»

1. Определение понятия «общение».
2. Характеристика и содержание общения.
3. Влияние личностных качеств на общение.
4. Первое впечатление.
5. Самоподача и наши поступки в общении.
6. Стили общения.
7. Референтная группа.
8. Невербальное поведение и невербальные средства общения.
9. Кинесические средства невербального общения.
10. Виды взглядов, их трактовка и рекомендуемые действия.
11. Жесты. Позы. Такесические средства.
12. Просодика в деловом общении.
13. Проксемические особенности невербального общения.
14. Вербальные средства общения.
15. Умение говорить и слушать собеседника.
16. Транзакционный анализ Э. Берна.
17. Типичные состояния сознания.
18. Три формы транзакций: дополнительные, пересекающиеся и скрытые.
19. Ориентация на контроль и на понимание.
20. Открытость и закрытость в общении.
21. Понятие и виды делового общения.
22. Деловая беседа.
23. Групповые формы делового общения.
24. Цели, характер и классификация переговоров.
25. Характеристики и организация переговорного процесса.
26. Оценка достигнутых в процессе переговоров соглашений.
27. Национальные стили ведения деловых переговоров
28. Понятие, классификация конфликта и его социальная роль.
29. Причины и последствия конфликтов.
30. Разрешение конфликтов и стратегии поведения в конфликтных ситуациях.
31. Понятие этика делового общения.
32. Психология и: общество, политика, экономика, труд.
33. Документирование управленческой деятельности.
34. Общие правила оформления документов.
35. Служебная переписка.
36. Документирование договорно-правовых отношений экономической деятельности.

37. 4 стадии обучения. Плюсы и минусы каждой.
38. Схема телефонного разговора.
39. Подготовка к телефонному разговору.
40. Основные ошибки при деловом разговоре по телефону.
41. Определение Креативности. Правило «7П»
42. Закон нормального распределения. Пример.
43. Закон 80/20 – Правило Паретто. Пример.
44. 5 смертельных ошибок начинающего творца
45. 3 основных принципа креативности и творчества
46. Подготовка публичного выступления.
47. Начало публичного выступления.
48. Схема убеждающего публичного выступления.
49. Цель публичного выступления.
50. Подготовка структуры публичного выступления.
51. Лучшее публичное выступление. Параметры речи.
52. Публичные выступления. Сессия «вопрос-ответ»
53. 4 поколения систем планирования.
54. Методы долгосрочного планирования.
55. Методы среднесрочного планирования.
56. Методы краткосрочного планирования.
57. Отличие команды от группы людей.

Отметка «ЗАЧТЕНО» - выставляется, если ответ логически и лексически грамотно изложен, содержательный и аргументированный, проявлено умение грамотно и содержательно отвечать на дополнительные вопросы, допускается незначительное нарушение логики изложения материала

Отметка «НЕЗАЧТЕНО» - выставляется, если в ответе допущено существенное нарушение логики изложения материала, даны неправильные ответы на дополнительные вопросы.