

**Автономная некоммерческая организация высшего образования  
«Международный банковский институт имени Анатолия Собчака»**

**Фонд оценочных средств по дисциплине  
Деловые коммуникации**

Направление подготовки: *43.03.03 Гостиничное дело*

Направленность (профиль): *Гостиничная деятельность*

Уровень высшего образования: *бакалавриат*

Форма обучения: *очная*

## **Фонд оценочных средств промежуточной аттестации по дисциплине**

Формой промежуточной аттестации по дисциплине является – экзамен.

Вопросы для проведения промежуточной аттестации:

1. Структура коммуникаций.
2. Конфигурации систем коммуникаций.
3. Типология коммуникаций.
4. Цель и функции деловой коммуникации.
5. Основные этапы делового коммуникативного процесса.
6. Вербальная деловая коммуникация.
7. Коммуникативные барьеры устной речи.
8. Коммуникативные барьеры при слушании.
9. Классификация и интерпретация невербальных средств коммуникации.
10. Типы деловых партнеров (интроверт и экстраверт).
11. Коммуникативные качества различных темпераментов.
12. Сравнительная характеристика манипулятора и актуализатора.
13. Анализ личности по Деллингер.
14. Три состояния личности по Э. Берну.
15. Культурно-психологические типы по Э. Шпрангеру.
16. Деловая беседа, ее этапы.
17. Деловое совещание, его подготовка, проведение.
18. Типы деловых совещаний.
19. Переговоры как разновидность коммуникаций.
20. Техника ведения переговоров.
21. Публичные выступления.
22. Подготовка и проведение презентации.
23. Дебаты как форма коммуникаций.
24. Классификация деловой переписки.
25. Деловая переписка по электронной почте.
26. Этические и этикетные нормы деловой переписки.
27. Специфика телефонного общения.
28. Управление телефонной коммуникацией.
29. Стрессы в деловых коммуникациях.
30. Манипулятивное общение.
31. Ключевые понятия этики деловых коммуникаций.
32. Этические принципы деловых коммуникаций.
33. Этика межнациональных и кросс-культурных коммуникаций.
34. Принципы современного делового этикета.

### **Текущий контроль успеваемости**

Текущий контроль успеваемости студентов по дисциплине проводится в форме контрольных мероприятий: защиты самостоятельной работы, реферата, подготовки эссе, тестирования, подготовки решения по ситуации по оцениванию фактических результатов обучения студентов.

Активность обучающегося на занятиях оценивается на основе выполненных работ и заданий, предусмотренных рабочей программой дисциплины. Студенту, пропустившему практические занятия, необходимо выполнить задания самостоятельно и защитить их выполнение перед преподавателем практических занятий.

### Тестовые задания по дисциплине

Название темы учебной дисциплины	Пример теста
Коммуникативная сторона делового воздействия	<p>1. Деловая коммуникация выполняет следующую функцию - гносеологическую:</p> <p style="padding-left: 40px;">а) Верно б) Неверно</p> <p>2. Шум является частью процесса коммуникации:</p> <p style="padding-left: 40px;">а) Верно б) Неверно</p> <p>3. При такой схеме организации сети информация циркулирует по кругу, и каждый член группы способен повлиять на весь ход коммуникационного процесса:</p> <p style="padding-left: 40px;">а) Круглый стол б) Штурвал в) Паутина г) Цепь</p> <p>4. Трудности в процессе коммуникации вследствие несовпадения значений слов представителей различных национальных культур, профессий, социальных слоев, уровней образования.</p> <p style="padding-left: 40px;">а) Невербальные барьеры б) Семантические барьеры в) Неудовлетворительная обратная связь</p> <p>5. Препятствия, создаваемые особенностями речи говорящего (дикция, интонация, логические ударения и т.д.):</p> <p style="padding-left: 40px;">а) Логический барьер б) Стилистический барьер в) Фонетический барьер г) Семантический барьер</p>
Типы деловых партнеров	<p>1. В научный обиход понятие "экстраверсия – интроверсия" было введено:</p> <p style="padding-left: 40px;">а) Э. Берном б) К. Юнгом в) Э. Шостромом г) Э. Фромм</p> <p>2. К Коммуникабельным чертам интровертов относятся:</p> <p style="padding-left: 40px;">а) Активность б) Инициативность в) Спокойствие г) Вдумчивость</p> <p>3. К Коммуникабельным чертам экстравертов относятся:</p> <p style="padding-left: 40px;">а) Поверхностность б) Подвижность в) Молчаливость г) Пассивность</p> <p>4. Интровертам ближе работа:</p> <p style="padding-left: 40px;">а) Индивидуальная б) Аналитическая в) Требующая внимания г) Требующая живого общения</p> <p>5. Экстравертам ближе работа:</p> <p style="padding-left: 40px;">а) Коллективная б) Индивидуальная в) Монотонная г) Требующая внимания</p>

Деловая беседа и совещание	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Самой распространенной формой деловой коммуникации является.....</li> <li>2. Общепринятыми формами деловой коммуникации являются: <ol style="list-style-type: none"> <li>а) деловые беседы,</li> <li>б) совещания,</li> <li>в) переговоры,</li> <li>г) конференции,</li> <li>д) публичные выступления,</li> <li>е) разнообразные деловые встречи,</li> <li>ж) все ответы верны,</li> </ol> </li> <li>3. способ коллективного целенаправленного обмена информацией, заканчивающийся принятием конкретных решений: <ol style="list-style-type: none"> <li>а) совещание</li> <li>б) конференция</li> <li>в) дебаты</li> <li>г) все ответы верны</li> </ol> </li> <li>4. К внешним помехам ,ухудшающим условия слушания, относят: <ol style="list-style-type: none"> <li>а) шум в помещениях</li> <li>б) физическая усталость</li> <li>в) скептическое отношение к собеседнику</li> <li>г) привычка слушать, не глядя на собеседника</li> </ol> </li> <li>5. Лучшее время для проведения совещания: <ol style="list-style-type: none"> <li>а) в начале рабочего дня</li> <li>б) сразу после обеденного перерыва</li> <li>в) время проведения не имеет значения</li> </ol> </li> </ol>
Переговоры и дебаты	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Решение о победе в дебатах выносит: <ol style="list-style-type: none"> <li>а) Одна из сторон спора</li> <li>б) Ведущий</li> <li>в) Третья независимая сторона</li> </ol> </li> <li>2. При критике в дебатах следует начинать: <ol style="list-style-type: none"> <li>а) С указания на достоинства позиции оппонента</li> <li>б) С указания на достоинства своей позиции</li> <li>в) С указания на недостатки позиции оппонента</li> <li>г) С указания на недостатки своей позиции</li> </ol> </li> <li>3. процесс взаимодействия сторон с целью достижения согласованного и устраивающего их решения: <ol style="list-style-type: none"> <li>а) дебаты</li> <li>б) деловая беседа</li> <li>в) переговоры</li> <li>г) совещание</li> </ol> </li> <li>4. Задачи, которые необходимо решить в ходе подготовки к переговорам: <ol style="list-style-type: none"> <li>а) Оценка возможных альтернатив переговорному соглашению</li> <li>б) разработка различных вариантов решения проблем и формулировка предложения</li> <li>в) очередность выступления оппонентов</li> <li>г) определение переговорной позиции</li> </ol> </li> <li>5. Достижение соглашения при конструктивных переговорах возможно на основе: <ol style="list-style-type: none"> <li>а) срединного решения</li> <li>б) принципиально нового решения</li> <li>в) компромисса</li> </ol> </li> </ol>

	г) ассиметричного решения
Деловая переписка, электронные коммуникации и телефонные разговоры.	<ol style="list-style-type: none"> <li>Деловая переписка относится к: <ol style="list-style-type: none"> <li>Вербальным средствам коммуникации</li> <li>К невербальным средствам коммуникации</li> <li>Это не коммуникация т.к. нет общения</li> </ol> </li> <li>К внутренней официальной переписке относят: <ol style="list-style-type: none"> <li>приказ, распоряжение, заявление, служебная записка</li> <li>информационное письмо, рекламация, коммерческий запрос</li> <li>благодарность, приглашение, поздравление, соболезнование</li> </ol> </li> <li>циркулярные письма-это письма: <ol style="list-style-type: none"> <li>адресованные одному конкретному получателю</li> <li>адресованные нескольким получателям одновременно</li> </ol> </li> <li>письма, не требующие ответа: <ol style="list-style-type: none"> <li>письмо-извещение</li> <li>письмо- предложение</li> <li>письмо-напоминание</li> <li>письмо-рекламация</li> </ol> </li> <li>вид делового письма, имеющий целью максимально полную и выгодную презентацию специалиста работодателю: <ol style="list-style-type: none"> <li>резюме</li> <li>письмо- предложение</li> <li>информационное письмо</li> </ol> </li> </ol>
Выступление перед аудиторией.	<ol style="list-style-type: none"> <li>Имеет ли значение качественный состав аудитории?</li> <li>Чем больше количественный состав аудитории, тем: <ol style="list-style-type: none"> <li>более доступной для понимания должна быть речь</li> <li>более сложной для понимания должна быть речь</li> </ol> </li> <li>К социальным источникам информации, при подготовке к публичному выступлению относят: <ol style="list-style-type: none"> <li>официальные документы и материалы</li> <li>результаты социологических исследований</li> <li>личный опыт, знания, практика</li> </ol> </li> <li>В деловой коммуникации основными формами выступления перед аудиторией являются: <ol style="list-style-type: none"> <li>экспромт</li> <li>использование конспекта</li> <li>использование полного текста выступления</li> <li>все ответы верны</li> </ol> </li> <li>Подготовка к выступлению перед аудиторией включает следующие этапы: <ol style="list-style-type: none"> <li>беседа с потенциальными слушателями</li> <li>анализ объективных факторов выступления</li> <li>создание плана выступления</li> <li>написание текста речи</li> </ol> </li> </ol>
Этика и этикет деловых коммуникаций	<ol style="list-style-type: none"> <li>Как правильно приветствовать делового партнера? <ol style="list-style-type: none"> <li>Здравствуйте, партнер</li> <li>Здравствуйте, Алексей Дмитриевич</li> <li>Здравствуйте, Николаев</li> <li>Привет, Алексей</li> </ol> </li> <li>при взаимном приветствии мужчины и женщины инициатором рукопожатия является: <ol style="list-style-type: none"> <li>женщина</li> <li>мужчина</li> </ol> </li> </ol>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>в) старший по возрасту</li> <li>г) не имеет значения</li> </ul> <p>3. когда мужчина намного старше женщины по возрасту или служебному положению:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>а) первой подает руку женщина</li> <li>б) он подает руку первым</li> </ul> <p>4. человек протягивает руку так, что его ладонь смотрит вверх:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>а) он как бы пытается управлять вами</li> <li>б) дает вам понять, что уступает вам лидерство</li> <li>в) указывает на отношение равенства, партнерства</li> </ul> <p>5. после состоявшегося знакомства первым оставляет свою визитную карточку тот:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>а) чей ранг ниже</li> <li>б) чей ранг выше</li> <li>в) не регламентируется</li> </ul>
Кросс-культурная коммуникация	<p>1. Согласно Р. Льюису, существует классификация культур, в рамках которой все культуры дифференцируются на культуры:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>а) Моноактивного, реактивного и полиактивного типов</li> <li>б) Моноактивного, стереоактивного и реактивного типов</li> <li>в) Моноактивного, полиактивного и реакционного типов</li> </ul> <p>2. Латиноамериканские и арабские культуры относятся к данному типу культуры :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>а) Моноактивному</li> <li>б) Полиактивному</li> <li>в) Реактивному</li> </ul> <p>3. ориентирование на получение информации в ходе личных бесед и встреч (доминанта личных отношений), пренебрежительное отношение к расписаниям и инструкциям, нерациональный подход к распределению времени характерен для:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>а) Полиактивного типа</li> <li>б) моноактивного типа</li> <li>в) Реактивного типа</li> </ul> <p>4. Едва уловимая жестикация и мимика характерна для данного типа:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>а) Полиактивного типа</li> <li>б) моноактивного типа</li> <li>в) Реактивного типа</li> </ul> <p>5. высокий индекс индивидуализма означает концентрацию личности на себе и собственных достижениях –верно или неверно</p>

### Темы рефератов

Название темы учебной дисциплины	Пример тем рефератов
Коммуникативная сторона делового воздействия	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Значение деловых коммуникаций в современном бизнесе</li> <li>2. Становление теории коммуникаций</li> <li>3. Барьеры в коммуникации</li> </ul>
Типы деловых партнеров	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Экстраверсия – интроверсия</li> <li>2. Темперамент, его особенности (на выбор)</li> <li>3. Социальность различных темпераментов</li> </ul>

Деловая беседа и совещание	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Значение деловых бесед</li> <li>2. Секреты успешной деловой беседы</li> <li>3. Особенности проведения оперативных совещаний</li> </ol>
Переговоры и дебаты	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Особенности дебатов, как цивилизованного спора.</li> <li>2. Поведение во время дебатов</li> <li>3. Значение переговоров, как разновидности деловой коммуникации</li> </ol>
Деловая переписка, электронные коммуникации и телефонные разговоры.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Деловая переписка, как важнейшая форма коммуникации</li> <li>2. Резюме, как вид делового письма</li> <li>3. Специфика телефонного общения</li> </ol>
Выступление перед аудиторией.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Великие ораторы</li> <li>2. Самые известные публичные выступления</li> <li>3. Правильная подготовка к выступлению</li> </ol>
Этика и этикет деловых коммуникаций	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Значение делового этикета для успешного бизнеса.</li> <li>2. Современные визитные карточки</li> <li>3. Одежда современного делового человека</li> </ol>
Кросс-культурная коммуникация	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Культура моноактивного типа, основные характеристики (на примере конкретной страны)</li> <li>2. Культура полиактивного типа, основные характеристики (на примере конкретной страны)</li> <li>3. Культура реактивного типа, основные характеристики (на примере конкретной страны)</li> </ol>

### Темы эссе

Название темы учебной дисциплины	Пример темы эссе
Коммуникативная сторона делового воздействия	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Обязательно ли личное общение</li> <li>2. Главный барьер в коммуникации</li> <li>3. Гендерные различия в общении</li> </ol>
Типы деловых партнеров	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Манипуляторы и актуализаторы</li> <li>2. Типы манипуляторов (на выбор)</li> <li>3. три эго-состояния по Э. Берну</li> </ol>
Деловая беседа и совещание	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Мозговой штурм и его эффективность</li> <li>2. Метод 6 шляп</li> <li>3. Типичные ошибки на совещаниях</li> </ol>
Переговоры и дебаты	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Хитрости при проведении переговоров</li> <li>2. Наиболее известные приемы ведения переговоров</li> <li>3. Методы оценки результатов переговоров</li> </ol>
Деловая переписка, электронные коммуникации и телефонные разговоры.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. умение слушать в телефонной коммуникации</li> <li>2. Автоответчик и мобильный телефон</li> <li>3. Ключевые моменты при телефонном разговоре</li> </ol>
Выступление перед аудиторией.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Внешний вид оратора.</li> <li>2. Правильное общение с аудиторией при выступлении</li> </ol>

	3. Самопрезентация- путь к успеху.
Этика и этикет деловых коммуникаций	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Деловая коммуникация и современный дресс-код</li> <li>2. Визитная карточка в деловой коммуникации</li> <li>3. Застольный этикет европейских стран</li> </ol>
Кросс-культурная коммуникация	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Как договориться с тем, кто тебя не понимает?</li> <li>2. Классификация культур по Р. Льюису</li> <li>3. Классификация культур по Л. Хофстеде</li> </ol>

### Ситуации для анализа

Название темы учебной дисциплины	Пример ситуаций для анализа
Коммуникативная сторона делового воздействия	1. Вам необходимо наладить отношения с деловым партнером, который славится своим дурным характером. С чего вы начнете налаживать отношения?
Типы деловых партнеров	1. Ваш новый деловой партнер- явный манипулятор. Но вы крайне заинтересованы в сотрудничестве. Опишите, как вы будете избегать давления с его стороны?
Деловая беседа и совещание	1. Вы-строгий, но справедливый начальник. Как вы будете разговаривать с сотрудником, регулярно опаздывающим на работу?
Переговоры и дебаты	1. В вашем коллективе разгорается конфликт. Вы не можете принять ни одну из сторон конфликта. Ваши действия по урегулированию конфликтов.
Деловая переписка, электронные коммуникации и телефонные разговоры.	Ваша секретарь заболела, а вам необходимо составить деловое письмо зарубежному партнеру. Будете ли прибегать к посторонней помощи?
Выступление перед аудиторией.	Представьте, что вас попросили дать совет, как выступить перед большой аудиторией. Что вы посоветуете в первую очередь?
Этика и этикет деловых коммуникаций	Вы открываете новую фирму. Будете ли вы настаивать на деловой одежде для сотрудников и почему?
Кросс-культурная коммуникация	Ваши партнеры по бизнесу приехали из Великобритании. Какие особенности вашего делового общения вы выделите?

### Критерии оценивания результатов обучения по дисциплине:

Знания, умения и навыки обучающихся при промежуточном контроле в форме экзамена определяются оценками «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

1. «Отлично» — обучающийся глубоко и прочно усвоил весь программный материал, исчерпывающе, последовательно, грамотно и логически стройно его излагает, не затрудняется с ответом при видоизменении задания, свободно справляется с задачами и практическими заданиями, правильно обосновывает принятые решения, умеет самостоятельно обобщать и излагать материал, не допуская ошибок.



2. «Хорошо» — обучающийся твердо знает программный материал, грамотно и по существу излагает его, не допускает существенных неточностей в ответе на вопрос, может правильно применять теоретические положения и владеет необходимыми умениями и навыками при выполнении практических заданий.
3. «Удовлетворительно» — обучающийся усвоил только основной материал, но не знает отдельных деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушает последовательность в изложении программного материала и испытывает затруднения в выполнении практических заданий.
4. «Неудовлетворительно» — обучающийся не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, с большими затруднениями выполняет практические задания, задачи.