

Автономная некоммерческая организация высшего образования

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:

ФИО: Сухолет Ирина Наумовна

Должность: ректор

Дата подписания: 04.09.2024 20:20:27

Уникальный программный ключ:

90b04a8fcdf24f39034a47d003e725667d57043e870b41a3cee22df0848bbe2c



ПРИЛОЖЕНИЕ 5 К ООП

УТВЕРЖДЕНО УЧЕНЫМ СОВЕТОМ ИСИ В СОСТАВЕ ООП

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО  
КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ  
ОБУЧАЮЩИХСЯ  
ПО ДИСЦИПЛИНЕ**

**ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ**

Образовательная программа  
**Менеджмент в сфере культуры и искусства**

Направление подготовки

**38.03.02 Менеджмент**

Уровень высшего образования

**Бакалавриат**



**Разработчик оценочных средств:**

- Баландина Ольга Васильевна, к. филос. наук, доцент

© Баландина Ольга Васильевна

© АНО ВО «Институт  
современного искусства»



Фонд оценочных средств (ФОС) для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся базируется на перечне компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы. ФОС обеспечивает объективный контроль достижения всех результатов обучения, запланированных для дисциплины «Деловые коммуникации».

ФОС включает в себя:

- описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания;
- методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций;
- типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений и уровня овладения формирующимися компетенциями в процессе освоения дисциплины (вопросы к текущему контролю, примеры тестов к итоговой аттестации).

## **1. ОПИСАНИЕ ПОКАЗАТЕЛЕЙ И КРИТЕРИЕВ ОЦЕНИВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ НА РАЗЛИЧНЫХ ЭТАПАХ ИХ ФОРМИРОВАНИЯ, ОПИСАНИЕ ШКАЛ ОЦЕНИВАНИЯ**

<b>Код и содержание компетенции</b>
<b>УК-4 Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке</b>
<b>Индикаторы и результаты обучения. Deskрипторы - основные признаки освоения компетенций (показатели достижения результатов обучения. Критерии оценивания</b>
<b>Знать</b> - основы деловой коммуникации, нормы, правила и особенности ее осуществления; - принципы и закономерности проведения деловых переговоров, встреч, совещаний, телефонного делового общения; - роль невербальных коммуникаций в деловом общении; - информационные системы и технологии, обслуживающие сферу деловых коммуникаций
<b>Знать на высоком уровне</b> - принципы и закономерности проведения деловых переговоров, встреч, совещаний, телефонного делового общения; - роль невербальных коммуникаций в деловом общении;



<p>- информационные системы и технологии, обслуживающие сферу деловых коммуникаций.</p>
<p><b>Знать на среднем уровне</b> основы деловой коммуникации, нормы, правила и особенности ее осуществления;</p> <p>- роль невербальных коммуникаций в деловом общении;</p> <p>- информационные системы и технологии, обслуживающие сферу деловых коммуникаций.</p>
<p><b>Знать на низком уровне</b> основы деловой коммуникации, нормы, правила и особенности ее осуществления;</p> <p>- роль невербальных коммуникаций в деловом общении.</p>
<p style="text-align: center;"><b>Уметь</b></p> <p>- применять полученные навыки для подготовки и проведения выступлений, деловых переговоров и встреч, деловых совещаний;</p> <p>- осуществлять деловую коммуникацию, выявлять и устранять стереотипы и языковые ошибки;</p> <p>- анализировать проведенную деловую встречу и переговоры с целью критической оценки своего поведения и учета совершенных ошибок</p>
<p><b>Уметь на высоком уровне</b> - применять полученные навыки для подготовки и проведения выступлений, деловых переговоров и встреч, деловых совещаний;</p> <p>- осуществлять деловую коммуникацию, выявлять и устранять стереотипы и языковые ошибки;</p> <p>- анализировать проведенную деловую встречу и переговоры с целью критической оценки своего поведения и учета совершенных ошибок.</p>
<p><b>Уметь на среднем уровне</b> - осуществлять деловую коммуникацию, выявлять и устранять стереотипы и языковые ошибки;</p> <p>- анализировать проведенную деловую встречу и переговоры с целью критической оценки своего поведения и учета совершенных ошибок.</p>
<p><b>Уметь на низком уровне</b> - осуществлять деловую коммуникацию, выявлять и устранять стереотипы и языковые ошибки.</p>
<p style="text-align: center;"><b>Владеть</b></p> <p>- методами коммуникаций в обществе с различными социальными стратами и сферами;</p> <p>- навыками выстраивания коммуникации адекватными средствами в различных профессиональных ситуациях в зависимости от поставленных задач;</p> <p>- навыками этической критики, аргументированного изложения собственной точки зрения и ведения дискуссии;</p> <p>- приемами работы в команде и навыками самоорганизации</p>
<p><b>Владеть на высоком уровне</b> методами коммуникаций в обществе с различными социальными стратами и сферами;</p>



- навыками выстраивания коммуникации адекватными средствами в различных профессиональных ситуациях в зависимости от поставленных задач;
- навыками этической критики, аргументированного изложения собственной точки зрения и ведения дискуссии;
- приемами работы в команде и навыками самоорганизации

**Владеть на среднем уровне** методами коммуникаций в обществе с различными социальными стратами и сферами;

- навыками выстраивания коммуникации адекватными средствами в различных профессиональных ситуациях в зависимости от поставленных задач;
- навыками этической критики, аргументированного изложения собственной точки зрения и ведения дискуссии.

**Владеть на низком уровне** методами коммуникаций в обществе с различными социальными стратами и сферами; - навыками выстраивания коммуникации адекватными средствами в различных профессиональных ситуациях в зависимости от поставленных задач.

#### **Код и содержание компетенции**

**УК-5 Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах**

**Индикаторы и результаты обучения. Дескрипторы - основные признаки освоения компетенций (показатели достижения результатов обучения.**

#### **Критерии оценивания**

##### **Знать**

- социокультурную специфику различных обществ и групп в рамках культурного многообразия;
- основы и принципы межкультурного взаимодействия и коммуникации в различном социокультурном контексте;
- основные подходы к изучению и осмыслению культурного многообразия в рамках философии, социальных и гуманитарных наук.

##### **Знать на высоком уровне**

- социокультурную специфику различных обществ и групп в рамках культурного многообразия;
- основы и принципы межкультурного взаимодействия и коммуникации в различном социокультурном контексте;
  - основные подходы к изучению и осмыслению культурного многообразия в рамках философии, социальных и гуманитарных наук

##### **Знать на среднем уровне**

- социокультурную специфику различных обществ и групп в рамках культурного многообразия;
- основные подходы к изучению и осмыслению культурного многообразия в



рамках философии, социальных и гуманитарных наук.
<b>Знать на низком уровне</b> социокультурную специфику различных обществ и групп в рамках культурного многообразия; - основы и принципы межкультурного взаимодействия и коммуникации в различном социокультурном контексте.
<b>Уметь</b> - анализировать социокультурную ситуацию и культурный контекст; - выстраивать межкультурную коммуникацию в различном социокультурном контексте с учетом необходимых норм, ценностей, правил коммуникации
<b>Уметь на высоком уровне</b> анализировать социокультурную ситуацию и культурный контекст; - выстраивать межкультурную коммуникацию в различном социокультурном контексте с учетом необходимых норм, ценностей, правил коммуникации
<b>Уметь на среднем уровне</b> анализировать социокультурную ситуацию; - выстраивать межкультурную коммуникацию в различном социокультурном контексте с учетом правил коммуникации.
<b>Уметь на низком уровне</b> выстраивать межкультурную коммуникацию в различном социокультурном контексте с учетом правил коммуникации.
<b>Владеть</b> - навыками межкультурной коммуникации и социального взаимодействия, оценки социокультурной ситуации и ее динамики
<b>Владеть на высоком уровне</b> навыками межкультурной коммуникации и социального взаимодействия, оценки социокультурной ситуации и ее динамики.
<b>Владеть на среднем уровне</b> навыками межкультурной коммуникации и социального взаимодействия, оценки социокультурной ситуации
<b>Владеть на низком уровне</b> навыками межкультурной коммуникации и социального взаимодействия.



## **2. МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ, ОПРЕДЕЛЯЮЩИЕ ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНИВАНИЯ ЗНАНИЙ, УМЕНИЙ, НАВЫКОВ И (ИЛИ) ОПЫТА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИХ ЭТАПЫ ФОРМИРОВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИИ И ТИПОВЫЕ КОНТРОЛЬНЫЕ ЗАДАНИЯ ИЛИ ИНЫЕ МАТЕРИАЛЫ, НЕОБХОДИМЫЕ ДЛЯ ОЦЕНКИ ЗНАНИЙ, УМЕНИЙ И УРОВНЯ ОВЛАДЕНИЯ ФОРМИРУЮЩИМИСЯ КОМПЕТЕНЦИЯМИ**

### **2.1. Методические материалы по проведению текущего контроля**

#### **2.1.1. Формы текущего контроля**

Текущий контроль – систематическая проверка компетенций, знаний, умений, навыков обучающихся, проводимая преподавателем на аудиторных занятиях в соответствии с учебной программой. Текущий контроль включает в себя тематический контроль – контроль знаний по темам и разделам дисциплины с целью оценивания этапов формирования компетенций, знаний, умений, навыков обучающихся, усвоенных ими после изучения логически завершенной части учебного материала.

К текущему контролю относятся проверка знаний, умений и навыков обучающихся:

- на занятиях;
- по результатам выполнения заданий;
- по результатам проверки качества конспектов лекций и иных материалов.

Формами текущего контроля по дисциплине являются: доклады, проверка самостоятельной работы, тестирование.

#### **Требования к докладам**

Доклад является элементом промежуточной аттестации и оценивается. В течение семестра каждый студент должен сделать как минимум один доклад. Доклад является формой работы, при которой студент самостоятельно готовит сообщение на заданную тему и далее на занятии выступает с этим сообщением. Целью докладов является более глубокое знакомство с одной из изучаемых тем.

#### **Приблизительная тематика докладов / сообщений**

- 1) Тема «Структура и особенности деловой коммуникации»
- 2) Тема «Средства деловых коммуникаций»
- 3) Тема «Формы деловых контактов»
- 4) Тема «Межкультурные коммуникации»



## **Критерии и шкала оценивания доклада / сообщения**

Оценка за доклад складывается из оценки преподавателя и оценки аудитории (групповой оценки). На первом занятии студенты формулируют критерии оценки докладов. После каждого выступления несколько человек на основании этих критериев делают качественную оценку доклада. Далее преподаватель, исходя из собственной оценки и оценки слушателей, ставит итоговую отметку.

### **Примерные критерии оценивания:**

- содержание (степень соответствия теме, полнота изложения, наличие анализа, использование нескольких источников и т.д.);
- качество изложения материала (понятность, качество речи, взаимодействие с аудиторией и т.д.);
- наглядность (использование иллюстрирующих материалов, технических средств, материалов сети Интернет)

Выполнение доклада оценивается по системе «зачтено / незачтено». Отметка «незачтено» ставится, если: выбранная тема раскрыта поверхностно, большая часть предлагаемых элементов плана доклада отсутствует; качество изложения низкое; иллюстрирующие материалы отсутствуют.

## **Требования к заданиями для самостоятельной работы**

Самостоятельная работа является элементом промежуточной аттестации и оценивается. В течение семестра каждый студент должен выполнить и сдать на проверку как минимум три задания. Целью самостоятельной работы является укрепление и систематизация знаний, полученных в процессе обучения, а также формирование умения эффективно работать с научной литературой и другими источниками информации, самостоятельно извлекать знания и применять их на практике.

### **Приблизительная тематика заданий самостоятельной работы**

#### **Задание 1.**

Ответьте на вопросы к кейсу.

#### **«Сложные коммуникации»**

Екатерина А. и Андрей К. работали в соседних отделах, по роду деятельности пересекались на общих совещаниях, планерках и корпоративных праздниках. Однажды на очередной коллективной встрече между ними завязался спор по вопросу организации работы между сотрудниками их отделов. Начав с замечаний по поводу недостатков работы соседних кабинетов, они перешли на эмоциональное обсуждение личных качеств, и только когда их общий руководитель попросил успокоиться, они прекратили публичные разборки. После этого они старались избегать общения друг с другом, объясняя это тем, что просто не могут найти общий язык, хотя и стали работать в одном проекте.





Вопросы:

1. Что, по вашему мнению, является причиной неконструктивной коммуникации между названными сотрудниками?
2. Что следует предпринять Екатерине и Андрею, чтобы наладить отношения при работе в одном проекте?
3. Что следует предпринять руководителю, чтобы предупредить конфликты в этой организации?

Задание 2.

Заполните таблицу, вписав в правый столбец содержание и смысл коммуникативных сигналов

Коммуникативные сигналы

Вербальные сигналы	
Паралингвистические сигналы	
Невербальные сигналы	

Задание 3.

Напишите причины неприятия японскими рабочими новой системы и возможные механизмы перехода, учитывающие национальный менталитет.

Тайити Оно, который стоял у истоков японской промышленности после Второй мировой войны, в своих воспоминаниях пишет: « В 1947 году мы выстроили станки в параллельные линии, а кое-где скомпановали их буквой L и попытались поставить одного рабочего на три-четыре станка в соответствии с технологическим маршрутом. Хотя речь шла не о сверхурочной работе, рабочие отчаянно сопротивлялись. Станочникам не понравилось, что новая планировка требует от них совмещения профессий. Им не понравился переход от системы «один оператор - один станок» к системе «один оператор - много станков для различных операций»

### **Вопросы к тестированию**

### **Критерии и шкала оценивания самостоятельной работы**

Оценка за задания выставляется преподавателем, исходя из критериев оценки.

### **Примерные критерии оценивания:**

- уровень освоения обучающимся учебного материала;



- умение использовать теоретические знания при выполнении практических задач, обоснованность и четкость изложения ответа;

- уровень умения определить, проанализировать альтернативные возможности, варианты действий;

- уровень умения сформулировать собственную позицию, оценку и аргументировать ее.

Выполнение задания оценивается по системе «зачтено / не зачтено». Отметка «не зачтено» ставится, если: обучающийся дает правильные формулировки, точные определения, понятия терминов; правильно отвечает на дополнительные вопросы преподавателя, имеющие целью выяснить степень понимания студентом данного материала, грамотно аргументирует свою позицию.

### **Требования к тестированию**

Тестирование является элементом промежуточной аттестации и оценивается. Тестирование проводится один раз в семестр. Целью тестирования является проверка теоретических знаний обучающихся.

*Выберите один правильный ответ из предложенных вариантов*

#### **1. В деловых коммуникациях, прежде всего, учитывается**

- а) возраст;
- б) менталитет;
- в) статус;
- г) пол.

#### **2. Вербальные коммуникации осуществляются с помощью**

- а) жестов;
- б) информационных технологий;
- в) похлопываний по плечу;
- г) устной речи.

#### **3. К средствам невербальной коммуникации относится:**

- а) такетика;
- б) кинесика;
- в) проксемика;



г) все ответы верны.

**4. К кинесическим средствам не относится**

- а) поза;
- б) жест;
- в) смех;
- г) все ответы неверны.

**5. Какая из эмоций хороша для решения креативных задач**

- а) грусть;
- б) злость;
- в) радость;
- г) тревога.

**6. Если сотрудник испытывает радость, существует ли риск ошибок в аналитическом документе?**

- а) да;
- б) нет;
- в) оба ответа верны

**7. Молчание в ответ на вопрос или просьбу в деловой беседе означает:**

- а) нежелание выполнить то, о чем просят;
- б) неумение поддерживать отношения;
- в) разрыв отношений;
- г) достижение групповой гармонии.

**8. Манипулирование предполагает**

- а) ссылку на факты;
- б) использование правил делового этикета;
- в) скрытость целей манипулятора;
- г) учет интересов партнера.



**9. Необходимо ли писать фамилию-имя-отчество потенциальному партнеру, с которым не удавалось встретиться**

- а) да;
- б) нет;
- в) все ответы верны;
- г) оба ответа неверны.

**10. Частично подготовленная речь характеризуется**

- а) продуманной целью;
- б) продуманным содержанием;
- в) продуманной целью и содержанием;
- г) порядком изложения мыслей.

Приблизительный перечень тестовых вопросов

**Критерии и шкала оценивания тестирования**

Оценка выставляется преподавателем, исходя из количества правильных ответов. Проходной балл – 51%.

**Примерные критерии оценивания:**

Оценка	Показатели*
Отлично	85-100%
Хорошо	65-84%
Удовлетворительно	51-64%
Неудовлетворительно	менее 50%

\* - % выполненных заданий от общего количества заданий в тесте. Показатели зависят от уровня сложности тестовых заданий.

**2.2. Методические материалы по проведению промежуточной аттестации**

Промежуточная аттестация – процедура, проводимая в период **зачетно-экзаменационной сессии** с целью оценки качества освоения обучающимися дисциплины «Деловые коммуникации» на определенном этапе.

Промежуточная аттестация обучающихся предусматривает проверку компетенций, а также уровня усвоения пройденного материала.



### **2.2.1. Процедура ЗАЧЕТА**

Промежуточный контроль знаний проводится в форме собеседования, Ответ оценивается по 2 балльной системе – «зачтено» / «не зачтено».

#### **2.2.1.1. Критерии и шкала оценивания**

**«Зачтено»** ставится, если: знания отличаются глубиной и содержательностью, дается полный исчерпывающий ответ, как на основные вопросы, так и на дополнительные; студент свободно владеет научной терминологией; ответ студента структурирован, содержит анализ существующих теорий, научных школ, направлений и их авторов; логично и доказательно раскрывает проблему, предложенную в вопросе; ответ характеризуется глубиной, полнотой и не содержит фактических ошибок.

**«Не зачтено»** ставится, если: обнаружено незнание или непонимание студентом сущностной части дисциплины; содержание вопросов не раскрыто, допускаются существенные фактические ошибки, которые студент не может исправить самостоятельно; на большую часть дополнительных вопросов по содержанию зачета студент затрудняется дать ответ или не дает верных ответов.

Надо написать то, как у Вас оценивается. Если нет устного ответа, то пишете то, что нужно. Если у Вас творческий показ, то пишете то, что нужно сделать для того, чтобы получить зачтено по творческому показу и т. д.

В случае получения оценки «не зачтено» студент имеет право пересдать зачет в установленном порядке.

#### **2.2.1.2. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений и уровня овладения формирующимися компетенциями в процессе освоения дисциплины «Деловые коммуникации».**

#### **2.2.1.3. Перечень вопросов для проверки компетенции УК-4 по дескриптору «знать»**

Вопрос 1. Как нормы, правила влияют на эффективность деловой коммуникации

Вопрос 2. Какие невербальные сигналы передают волнение собеседника во время деловой беседы?

Вопрос 3. Назовите информационные системы и технологии, обслуживающие сферу деловых коммуникаций.

Вопрос 4. Как следует написать деловое письмо, чтобы оно произвело положительное впечатление и вызвало необходимую адресату обратную связь.

#### **Перечень заданий для проверки компетенции УК-4 по дескриптору «уметь»**

1. Ваш руководитель попросил провести опрос среди внутренних клиентов о том, насколько они довольны оказанной вами услугой. Вы собрали анкеты



- среди 25 коллеги из других департаментов. Какие каналы коммуникации целесообразно использовать, чтобы затем было принято верное управленческое решение.
2. Вы выступаете перед студентами магистратуры. Они вам задают вопрос: «Какие перспективы имеют выпускники по окончании магистратуры?». Что следует сказать, чтобы повысить мотивацию студентов и ответ был исчерпывающим.
  3. Почему следующие движения помогают уравновесить эмоциональное состояние?  
Медленно, в течение 2 минут, сжимать руку до состояния кулака. Затем так же медленно разжать.
  4. Напишите приемы, связанные с изменением поведения, которые позволяют управлять эмоциями

### **Перечень заданий для проверки компетенции УК-4 по дескриптору «владеть»**

Задание 1. Вы получили от руководителя новую задачу. Для решения задачи необходимо задействовать других сотрудников вашего подразделения. Вы составили план реализации задачи и следующие коммуникации:

- Подумаю о том, что хорошо бы согласовать план с другими. Сообщу об этом на еженедельной планерке.
- Предварительно согласую план с теми, кто участвует в его реализации
- Не вижу необходимости что-либо согласовывать
- Не буду согласовывать. Пусть согласовывает мой план с остальными подчиненными мой руководитель. А реализовывать план буду я.

Задание 2. Напишите примеры фраз начала делового письма, если это - предваряющее вступление/напоминающее вступление/уточняющее вступление.

### **Перечень вопросов для проверки компетенции УК-5 по дескриптору «знать»**

1. Основные теории межкультурной коммуникации
2. Принципы межкультурной коммуникации
3. Факторы, влияющие на диалог культур.
4. Типология межкультурных взаимодействий
5. Проблема культурной экспансии и культурной интеграции.
6. Культурные особенности стран Востока.
7. Культурные особенности деловой среды Запада.
8. Решение противоречий «Восток-Запад».
9. Особенности деловых коммуникаций в межкультурной среде.
10. Проблемы межкультурного взаимодействия в XXI веке.

### **Перечень заданий для проверки компетенции УК-5 по дескриптору «уметь»**



1. Релокация – обычное явление для IT-компаний. Сотрудники переезжают работать в другую страну. Что следует внести в Памятку сотрудника, направленного работать в Китай?
2. Какими правилами следует руководствоваться при проведении переговоров с французскими партнерами?

**Перечень заданий для проверки компетенции УК-5 по дескриптору «владеть»**

Задание 1. Представьте, что к вам обратился коллега, командированный из Аргентины, с просьбой с ним пообедать, вы приходите в кафе, и коллега рассказывает вам про свои сложности на работе. Он расстроен результатами своей работы и очень тревожится о дальнейших перспективах

1. Что в этом случае следует делать?
2. Вы будете сочувствовать или подбадривать этого коллегу?

Задание 2.

Я все знаю про компанию и про то, как устроена работа, поэтому незаметно поглядываю по сторонам. Все смотрят Стиву в рот, и только одна девушка сидит и покачивает ногой. На ней яркий макияж и огромные каблуки, глаза с поволокой. Она, как и я, рассматривает окружающих. Кошка. Наши взгляды пересекаются. И она вежливо отводит глаза.

Потом нам показывают короткий фильм о компании. Звучит проникновенная музыка. Такие ноты любят брать голливудские композиторы для сопровождения момента, когда главный герой после долгой борьбы наконец осилил противника и теперь несется к заветной цели. Вот кульминация всего фильма. Операторская работа безупречна. Нарезка из интервью сотрудников, кадры восхождения на вершину горы и стремительного движения под парусом больше похожа на видеоклип Дженнифер Лопес. Чем на сюжет корпоративной рекламы. Порыв заражает. Я краем глаза смотрю на других. Они не могут скрыть невольный интерес – они будут работать в таком месте! Только девушка-кошка сидит чуть прищурившись, и ее эмоцию невозможно прочесть. (А.Писарева. О чем молчит Биг-Бен. С.23)

Вопросы:

1. Чем характеризуется корпоративный мир описанной компании?
2. Какую модель поведения следует выбрать, чтобы эффективно адаптироваться в такой компании?

**2.2.2.1. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений и уровня овладения формирующимися компетенциями в процессе освоения дисциплины «Деловые коммуникации»**

1. Особенности деловой коммуникации (базисные теоретические подходы).



2. Структура деловой коммуникации
3. Особенности личности, влияющие на деловой коммуникации.
4. Средства в деловой коммуникации.
5. Роль невербальных коммуникаций в деловом общении
6. Нормы, правила деловой коммуникации.
7. Информационные системы и технологии в сфере деловых коммуникаций.
8. Принципы и закономерности проведения деловых переговоров.
9. Правила телефонного делового общения.
10. Правила критики в деловых коммуникациях.
11. Роль эмоций в деловых контактах.
12. Способы построения коммуникаций.
13. Приемы распознавания манипуляций.
14. Основные теории межкультурной коммуникации
15. Принципы межкультурной коммуникации.
16. Факторы, влияющие на диалог культур.
17. Типология межкультурных взаимодействий
18. Проблема культурной экспансии и культурной интеграции.
19. Культурные особенности стран Востока.
20. Культурные особенности деловой среды Запада.
21. Решение противоречий «Восток-Запад».
22. Особенности деловых коммуникаций в межкультурной среде.
23. Проблемы межкультурного взаимодействия в XXI веке.