

Примерные оценочные материалы, применяемые при проведении промежуточной аттестации по дисциплине (модулю)

«Деловые коммуникации в управлении персоналом»

При проведении промежуточной аттестации обучающемуся предлагается дать ответы на 4 вопроса, приведенных в билете, из нижеприведенного списка.

Примерный перечень вопросов

1. Коммуникативная функция руководителя
2. Типы организационных коммуникаций
3. Определение общения. Деловое и управленческое общение.
4. Основные элементы общения. Общая схема общения.
5. Модель коммуникативного процесса.
6. Специфика обмена информацией в процессе общения. Коммуникативные барьеры.
7. Средства коммуникации.
8. Ориентировка в собеседнике, ситуации и невербальные компоненты общения.
9. Пространственные условия общения.
10. Общение как взаимодействие (интерактивная сторона общения).
11. Общение как восприятие людьми друг друга (перцептивная сторона общения): механизмы взаимопонимания в процессе общения.
12. Общение как восприятие людьми друг друга (перцептивная сторона общения): содержание и эффекты межличностного восприятия.
13. Ведущая репрезентативная система собеседника и методы ее выявления.
14. Понимание мыслей собеседника по движению его глаз
15. Механизмы автоматического влияния
16. Правило взаимного обмена
17. Методика «отказ-затем-отступление»
18. Обязательство и последовательность
19. Принцип социального доказательства
20. Правило благорасположения

21. Правило авторитета
22. Правило дефицита
23. Фундаментальные эмоции и их мимическое проявление
24. Признаки скрываемых эмоций
25. Признаки фальсифицируемых эмоций
26. Общее представление о языке телодвижений
27. Жесты, подчеркивающие доминирование
28. Жесты, связанные с оценкой и принятием решения
29. Жесты, отражающие ложь, сомнение, подозрительность
30. Жесты, выражающие агрессивность и готовность
31. Жесты самоконтроля, скуки и ожидания. Жесты оратора. Положения головы
32. Жесты, демонстрирующие закрытость
33. Честность, открытость, доверие и расположение
34. Жесты, отражающие напряженность, неуверенность, нервозность
35. Влияние на окружающих с помощью различных положений корпуса тела
36. Понятие имиджа. Средовой имидж. Методы искусственного повышения статуса
37. Габитарный, овеществленный и кинетический имиджи
38. Психологические аспекты деловой беседы
39. Планирование и начало беседы
40. Фаза передачи информации
41. Трудности при передаче информации и методы их преодоления
42. Общая техника постановки вопросов. Наиболее распространенные ошибки.
43. Открытые, закрытые, риторические, переломные, вопросы, вопросы для обдумывания.
44. Информационные, контрольные, подтверждающие, ознакомительные, встречные, альтернативные, однополюсные вопросы.
45. Провокационные, вступительные, заключающие, фокусирующие, заполняющие молчание вопросы. Вопросы, содержащие информацию.
46. Проблемные, выражающие внимание, успокаивающие, направленные на установление контакта, направляющие, двухчастные вопросы.
47. Причины, по которым люди не слушают. Барьеры слушания.
48. Стили слушания. Рефлексивное слушание.

49. Стили слушания. Эмпатическое слушание.
50. Стили слушания. Нереплексивное слушание.
51. Как надо и как не надо слушать.
52. Цели и задачи аргументации
53. Тринадцать риторических методов аргументации
54. Уловки аргументации
55. Тактика аргументирования
56. Причины замечаний
57. Наиболее распространенные виды замечаний.
58. Психология, тактика и подготовка к нейтрализации замечаний
59. Техника нейтрализации замечаний.
60. Принятие решений и завершение беседы
61. Типология собраний и совещаний
62. Определение необходимости проведения собраний и совещаний
63. Подготовка повестки дня совещания и выбор состава его участников
64. Выбор времени и места проведения совещания
65. Процедуры совещания
66. Роль председателя и секретаря на совещании
67. Руководство дискуссией
68. Преодоление сопротивления оппозиции
69. Роли участников собрания, препятствующие его эффективной работе
70. Манипулирование собранием и способы борьбы с ним. Потеря самообладания. Скрытая повестка дня. Скрытое давление
71. Манипулирование собранием и способы борьбы с ним. Ловушки и методы борьбы с ними
72. Манипулирование собранием и способы борьбы с ним. Манипулирование информацией и методы борьбы с ним.
73. Манипулирование собранием и способы борьбы с ним. Обструкционизм. Политические интриги. Отсутствие на собрании в нужный момент.
74. Понятие презентации: определение, цели, предмет, типы.
75. Планирование презентации: определение приоритетов, структура презентации.
76. Планирование презентации: постановка.
77. Подготовка презентации: работа с текстом.
78. Подготовка и использование наглядных пособий при проведении

презентации

79. Особенности проведения презентаций для разных аудиторий

80. Проведение презентаций: организационные вопросы.

81. Речь: общая характеристика и виды речи

82. Порождение и интерпретация речевых высказываний

83. Язык как инструмент власти

84. Метаязык

85. Теоретические основы консультирования: определение и основные составляющие консультирования.

86. Теоретические основы консультирования: возможности использования, личные качества консультанта.

87. Теоретические основы консультирования: стадии процесса консультирования