

**Министерство науки и высшего образования РФ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Национальный исследовательский университет «МЭИ»**

Направление подготовки/специальность: 54.03.01 Дизайн

Наименование образовательной программы: Дизайн интерьера

Уровень образования: высшее образование - бакалавриат

Форма обучения: Очно-заочная

**Оценочные материалы
по дисциплине
Деловая коммуникация**

**Москва
2023**

ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ РАЗРАБОТАЛ:

Преподаватель

(должность)

	Подписано электронной подписью ФГБОУ ВО «НИУ «МЭИ»	
	Сведения о владельце ЦЭП МЭИ	
	Владелец	Веселов А.А.
	Идентификатор	R29a5051c-VeselovAIA-96f1d661

(подпись)

А.А. Веселов

(расшифровка
подписи)

СОГЛАСОВАНО:

Руководитель
образовательной
программы

(должность, ученая степень, ученое
звание)

	Подписано электронной подписью ФГБОУ ВО «НИУ «МЭИ»	
	Сведения о владельце ЦЭП МЭИ	
	Владелец	Панкратова А.В.
	Идентификатор	R4ddd5d33-PankratovaAIV-dc422e7

(подпись)

А.В.
Панкратова

(расшифровка
подписи)

Заведующий
выпускающей кафедры

(должность, ученая степень, ученое
звание)

	Подписано электронной подписью ФГБОУ ВО «НИУ «МЭИ»	
	Сведения о владельце ЦЭП МЭИ	
	Владелец	Панкратова А.В.
	Идентификатор	R4ddd5d33-PankratovaAIV-dc422e7

(подпись)

А.В.
Панкратова

(расшифровка
подписи)

ОБЩАЯ ЧАСТЬ

Оценочные материалы по дисциплине предназначены для оценки: достижения обучающимися запланированных результатов обучения по дисциплине, этапа формирования запланированных компетенций и уровня освоения дисциплины.

Оценочные материалы по дисциплине включают оценочные средства для проведения мероприятий текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации.

Формируемые у обучающегося компетенции:

1. УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде

ИД-1 Определяет стратегию сотрудничества для достижения поставленной цели

ИД-2 Взаимодействует с другими членами команды для достижения поставленной задачи

2. УК-4 Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)

ИД-1 Демонстрирует умение вести обмен деловой информацией в устной и письменной формах на государственном языке

3. УК-9 Способен использовать базовые дефектологические знания в социальной и профессиональной сферах

ИД-1 Демонстрирует понимание базовых принципов дефектологии

ИД-2 Использует базовые дефектологические знания для адаптивного построения социальных и профессиональных коммуникаций

и включает:

для текущего контроля успеваемости:

Форма реализации: Защита задания

1. Защита творческой работы (Доклад)

Форма реализации: Компьютерное задание

1. Тест «Эффективные и неэффективные коммуникативные процессы» (Тестирование)

Форма реализации: Письменная работа

1. Контрольная работа «Модели коммуникации» (Контрольная работа)

2. Контрольная работа «Способы разрешения конфликтов в организации» (Контрольная работа)

БРС дисциплины

4 семестр

Раздел дисциплины	Веса контрольных мероприятий, %				
	Индекс КМ:	КМ-1	КМ-2	КМ-3	КМ-4
	Срок КМ:	4	8	12	16
Основы деловой коммуникации					
Деловое общение и его основные принципы		+	+		

Речевая самопрезентация в деловом общении. Имидж и его технологии	+	+		
Невербальное общение	+			
Этика и психология делового общения	+			
Межкультурный аспект деловой коммуникации		+		
Служебные документы. Виды документации		+		
Официальные письма		+		
Электронная деловая коммуникация	+			
Основы конфликтологии				
Современные концепции, модели и функции конфликта			+	
Причины, источники конфликтов и формы их проявления			+	
Модели поведения в конфликте и способы урегулирования межличностных конфликтов			+	
Социально-трудовые конфликты			+	
Предупреждение, разрешение и управление конфликтами в организации			+	+
Условия и факторы конструктивного разрешения конфликтов			+	+
Переговорный процесс как способ разрешения конфликтов. Технологии переговорного процесса			+	+
Эффективное поведение в конфликтах и их разрешения			+	+
Вес КМ:	25	25	25	25

\$Общая часть/Для промежуточной аттестации\$

СОДЕРЖАНИЕ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ

I. Оценочные средства для оценки запланированных результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с индикаторами достижения компетенций

Индекс компетенции	Индикатор	Запланированные результаты обучения по дисциплине	Контрольная точка
УК-3	ИД-1 _{УК-3} Определяет стратегию сотрудничества для достижения поставленной цели	Знать: основные стратегии сотрудничества в процессе деловой коммуникации;	Тест «Эффективные и неэффективные коммуникативные процессы» (Тестирование)
УК-3	ИД-2 _{УК-3} Взаимодействует с другими членами команды для достижения поставленной задачи	Уметь: использовать стратегии делового сотрудничества	Контрольная работа «Способы разрешения конфликтов в организации» (Контрольная работа)
УК-4	ИД-1 _{УК-4} Демонстрирует умение вести обмен деловой информацией в устной и письменной формах на государственном языке	Знать: основные теории и концепции взаимодействия людей в организации, включая вопросы мотивации, групповой динамики, командообразования, коммуникаций и лидерства Уметь: анализировать коммуникативные процессы в организации и разрабатывать предложения по повышению их эффективности	Контрольная работа «Модели коммуникации» (Контрольная работа) Контрольная работа «Способы разрешения конфликтов в организации» (Контрольная работа)

УК-9	ИД-1 _{УК-9} Демонстрирует понимание базовых принципов дефектологии	Знать: понятие деловой информации, ее составляющие и их роль в деловой сфере общественных отношений	Тест «Эффективные и неэффективные коммуникативные процессы» (Тестирование)
УК-9	ИД-2 _{УК-9} Использует базовые дефектологические знания для адаптивного построения социальных и профессиональных коммуникаций	Уметь: логически верно, аргументировано и ясно, строить устную и письменную речь, применяя технологии регулирования конфликтов.	Защита творческой работы (Доклад)

II. Содержание оценочных средств. Шкала и критерии оценивания

КМ-1. Контрольная работа «Модели коммуникации»

Формы реализации: Письменная работа

Тип контрольного мероприятия: Контрольная работа

Вес контрольного мероприятия в БРС: 25

Процедура проведения контрольного мероприятия: Контрольная работа проводится письменно в аудитории. 2 варианта заданий. На выполнение задания даётся 30 минут

Краткое содержание задания:

1. Что понимается под моделью коммуникационного процесса? В чем практическое значение кибернетической и математической моделей коммуникационного процесса?
2. Какие модели массовой коммуникации вы знаете? Назовите модели межличностной коммуникации. Чем отличаются линейные и нелинейные модели коммуникационного процесса? Какие модели коммуникации, применимые в системе делового общения, вы знаете? Что у них общего и в чем различие?

Контрольные вопросы/задания:

<p>Уметь: анализировать коммуникативные процессы в организации и разрабатывать предложения по повышению их эффективности</p>	<ol style="list-style-type: none">1. Что понимается под моделью коммуникационного процесса?2. В чем практическое значение кибернетической и математической моделей коммуникационного процесса?3. Какие модели массовой коммуникации вы знаете?4. Назовите модели межличностной коммуникации. Чем отличаются линейные и нелинейные модели коммуникационного процесса?5. Какие модели коммуникации, применимые в системе делового общения, вы знаете? Что у них общего и в чем различие?
--	--

Описание шкалы оценивания:

Оценка: 5

Нижний порог выполнения задания в процентах: 90

Описание характеристики выполнения знания: контрольная работа считается выполненной на оценку «Отлично», если студент дал исчерпывающие ответы на все три вопроса задания, продемонстрировав знание и понимание темы, свободное владение понятийно-категориальным аппаратом, умение логично, последовательно и аргументировано излагать усвоенный учебный материал

Оценка: 4

Нижний порог выполнения задания в процентах: 70

Описание характеристики выполнения знания: контрольная работа считается выполненной на оценку «Хорошо», если студент дал исчерпывающие ответы на два вопроса и частично ответил на третий вопрос контрольного задания, в целом продемонстрировав достаточно полное знание учебного материала

Оценка: 3

Нижний порог выполнения задания в процентах: 50

Описание характеристики выполнения знания: контрольная работа считается выполненной на оценку «Удовлетворительно», если студент дал исчерпывающий ответ на один из вопросов контрольного задания и частично ответил на два других вопроса, продемонстрировав базовые знания и обязательные умения по проверяемой теме

КМ-2. Тест «Эффективные и неэффективные коммуникативные процессы»

Формы реализации: Компьютерное задание

Тип контрольного мероприятия: Тестирование

Вес контрольного мероприятия в БРС: 25

Процедура проведения контрольного мероприятия: Проведение в системе Прометей. На выполнение теста дается 25 минут

Краткое содержание задания:

Работа ориентирована на проверку знаний по пройденному материалу.

Контрольные вопросы/задания:

<p>Знать: основные стратегии сотрудничества в процессе деловой коммуникации;</p>	<p>1. Для эффективной коммуникации в управленческой деятельности основное значение имеет:</p> <p>А. психические процессы, явления и закономерности, лежащие в их основе и обеспечивающие коммуникативное поведение руководителя Б. внешняя сторона коммуникаций</p> <p>Внутриорганизационные процессы, формируемые и направляемые менеджментом, включают в себя три основных процесса: координация, принятие решений и ...</p> <p>А. планирование Б. мотивация В. коммуникации</p> <p>Верно ли, что эффективные коммуникации при проведении изменений в компании предполагают прояснение полезности и схемы решений об изменениях?</p> <p>А. да, верно Б. нет, неверно</p> <p>Верно ли, что эффективные коммуникации при проведении изменений в компании предполагают информирование персонала прежде, чем СМИ?</p> <p>А. нет, неверно Б. да, верно</p> <p>Верно ли, что коммуникационные стратегии при</p>
--	---

	<p>проведении изменений в компании предполагают комментарии причин невозможности представления большей информации?</p> <p>А. нет, неверно Б. да, верно</p> <p>С точки зрения теории менеджмента среди барьеров межличностных коммуникаций отсутствует (-ют)</p> <p>А. семантические барьеры Б. информационные перегрузки В. использование методов демагогии</p> <p>Коммуникационная связь между начальником отдела кадров и главным бухгалтером является _____ связью.</p> <p>А. горизонтальной Б. вертикальной В. диагональной</p> <p>Согласно теории менеджмента, несловесная информация, поступающая без использования словесных символов, лежит в основе _____ коммуникации.</p> <p>А. закрытой Б. невербальной В. открытой</p> <p>Верно ли, что коммуникационные стратегии при проведении изменений в компании предполагают раннее объявление изменений даже в случае неполноты информации?</p> <p>А. нет, неверно Б. да, верно</p> <p>Всю сферу коммуникативного поведения руководителя обычно подразделяют на:</p> <p>А. беседы (индивидуальные и коллективные) Б. все ответы верны В. параллельные коммуникации Г. переговоры</p>
<p>Знать: понятие деловой информации, ее составляющие и их роль в деловой сфере общественных отношений</p>	<p>1. В стратегическом планировании коммуникаций различают следующие основные группы целей:</p> <p>А. цели выхода</p>

	<p>Б. цели отношения</p> <p>Целями обмена информацией не является:</p> <p>А. выбор наиболее экономичной альтернативы Б. обеспечение последовательного движения организации к намеченным целям В. повышение эффективности деятельности организации</p> <p>Невербальными коммуникациями называют:</p> <p>А. коммуникации посредством визуального текста Б. коммуникации посредством устного слова В. коммуникации посредством визуального и пластического текста</p> <p>Верно ли, что принципом организации эффективного коммуникационного процесса с персоналом является регулярное исследование отношения персонала к организации и менеджменту позволяет выявить проблемы до того, как они станут кризисом?</p> <p>А. нет, неверно Б. да, верно</p>
--	---

Описание шкалы оценивания:

Оценка: 5

Нижний порог выполнения задания в процентах: 90

Описание характеристики выполнения знания: Оценка "отлично" выставляется если задание выполнено в полном объеме или выполнено преимущественно верно

Оценка: 4

Нижний порог выполнения задания в процентах: 75

Описание характеристики выполнения знания: Оценка "хорошо" выставляется если дан правильный ответ на большинство вопросов

Оценка: 3

Нижний порог выполнения задания в процентах: 50

Описание характеристики выполнения знания: Оценка "удовлетворительно" выставляется если на половину вопросов дан правильный ответ

КМ-3. Контрольная работа «Способы разрешения конфликтов в организации»

Формы реализации: Письменная работа

Тип контрольного мероприятия: Контрольная работа

Вес контрольного мероприятия в БРС: 25

Процедура проведения контрольного мероприятия: Контрольная работа проводится письменно в аудитории. 2 варианта заданий. На выполнение задания даётся 30 минут

Краткое содержание задания:

Перечислите конструктивные и деструктивные функции конфликтов в организации. Какие существуют позитивные функции конфликта в организации? Перечислите условия их реализации. Назовите и содержательно раскройте основные особенности конфликта в диаде "руководитель – подчиненный". Перечислите и содержательно раскройте основные причины конфликтов в организации. Какие основные способы управления конфликтами в организации вы можете назвать? Какие выделяют типы конфликтов в сфере управления? Перечислите и содержательно раскройте способы их предупреждения и разрешения. В чем заключается роль предпринимателей и менеджеров в управлении конфликтами?

Контрольные вопросы/задания:

<p>Знать: основные теории и концепции взаимодействия людей в организации, включая вопросы мотивации, групповой динамики, командообразования, коммуникаций и лидерства</p>	<p>1.Перечислите конструктивные и деструктивные функции конфликтов в организации. Какие существуют позитивные функции конфликта в организации? Перечислите условия их реализации. Назовите и содержательно раскройте основные особенности конфликта в диаде "руководитель – подчиненный". Перечислите и содержательно раскройте основные причины конфликтов в организации.</p>
<p>Уметь: использовать стратегии делового сотрудничества</p>	<p>1.Какие выделяют типы конфликтов в сфере управления? Перечислите и содержательно раскройте способы их предупреждения и разрешения. В чем заключается роль предпринимателей и менеджеров в управлении конфликтами? 2.Перечислите конструктивные и деструктивные функции конфликтов в организации 3.Назовите и содержательно раскройте основные особенности конфликта в диаде "руководитель – подчиненный"</p>

Описание шкалы оценивания:

Оценка: 5

Нижний порог выполнения задания в процентах: 90

Описание характеристики выполнения знания: контрольная работа считается выполненной на оценку «Отлично», если студент дал исчерпывающие ответы на все три вопроса задания, продемонстрировав знание и понимание темы, свободное владение понятийно-категориальным аппаратом, умение логично, последовательно и аргументировано излагать усвоенный учебный материал

Оценка: 4

Нижний порог выполнения задания в процентах: 70

Описание характеристики выполнения знания: контрольная работа считается выполненной на оценку «Хорошо», если студент дал исчерпывающие ответы на два вопроса и частично ответил на третий вопрос контрольного задания, в целом продемонстрировав достаточно полное знание учебного материала

Оценка: 3

Нижний порог выполнения задания в процентах: 50

Описание характеристики выполнения знания: контрольная работа считается выполненной на оценку «Удовлетворительно», если студент дал исчерпывающий ответ на один из вопросов контрольного задания и частично ответил на два других вопроса, продемонстрировав базовые знания и обязательные умения по проверяемой теме

КМ-4. Защита творческой работы

Формы реализации: Защита задания

Тип контрольного мероприятия: Доклад

Вес контрольного мероприятия в БРС: 25

Процедура проведения контрольного мероприятия: Публичное выступление в аудитории или посредством видеоконференции

Краткое содержание задания:

По разделу 1 дисциплины:
1. Коммуникация, ее значение, виды и функции.
2. Участники деловой коммуникации, ее целевая аудитория.
3. Основные модели и стили деловых коммуникаций.
4. Стратегия и тактика информационного воздействия на участников в процессе коммуникации.
5. Коммуникативные каналы и средства деловой коммуникации.
6. Смысловые и эмоциональные аспекты деловой коммуникации.
7. Символы и знаки в процессе в коммуникации, их интерпретация и восприятие.
8. Вербальные и невербальные средства деловой коммуникации.
9. Анализ поведения участников процесса коммуникации (интонаций, выражения лица, жестов, положения тела, походки и т.п.).
10. Отражение и восприятие в деловой коммуникации.
11. Этика устного, письменного и виртуального делового общения: сходства и различия.
12. Коммуникативные барьеры (помехи), причины их возникновения и способы преодоления.
13. Коммуникационные барьеры в зависимости от социальных, культурных и этнических аспектов.
14. Особенности деловой коммуникации по телефону и Интернету.
15. Сущность процесса слушания, его виды и специфика.
16. Установление контакта и эффект первого впечатления в процессе коммуникации, влияние стереотипов на первое впечатление.
17. Средства массовой информации (СМИ) и общественность, их влияние на деловую коммуникацию.
18. Имидж и репутация в процессе коммуникации.
19. Имидж и внешний облик делового человека (политического лидера и т.п.).
20. Построение имиджа организации (имидж в бизнесе, торговая марка, логотип, слоган, корпоративный Интернет-сайт.и т.п.).
21. Организационная культура.

Контрольные вопросы/задания:

Уметь: логически верно, аргументировано и ясно, строить устную и письменную речь, применяя технологии регулирования конфликтов.	1. Вопросы преподавателя и вопросы студентов в аудитории
---	--

Описание шкалы оценивания:

Оценка: 5

Нижний порог выполнения задания в процентах: 90

Описание характеристики выполнения знания: выставляется студенту, который показал при ответе на заданную тему, что владеет материалом, свободно применяет свои знания для объяснения коммуникационных процессов и (или) понимает основные способы разрешения конфликтных ситуаций.

Оценка: 4

Нижний порог выполнения задания в процентах: 70

Описание характеристики выполнения знания: выставляется студенту, в основном правильно ответившему на основные и дополнительные вопросы, но допустившему при этом не принципиальные ошибки

Оценка: 3

Нижний порог выполнения задания в процентах: 50

Описание характеристики выполнения знания: выставляется студенту, который в ответах на основные вопросы допустил существенные и даже грубые ошибки, но затем исправил их сам, а также справился с дополнительными вопросами.

СОДЕРЖАНИЕ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

4 семестр

Форма промежуточной аттестации: Зачет

Пример билета

Специфика делового общения.
Коммуникативные барьеры в общении.
Перцептивный аспект деловой коммуникации.

Процедура проведения

Оценка определяется в соответствии с Положением о балльно-рейтинговой системе для студентов НИУ «МЭИ» на основании семестровой и зачетной составляющих.

1. Перечень компетенций/индикаторов и контрольных вопросов проверки результатов освоения дисциплины

1. Компетенция/Индикатор: ИД-1_{УК-3} Определяет стратегию сотрудничества для достижения поставленной цели

Вопросы, задания

1. Порядок проведения деловых визитов и бесед.
Различие между позициями и интересами на переговорах. Метод совместного рассмотрения проблемы.
Классификация приемов. Виды деловых приемов.
Психологические аспекты делового общения.
Этические нормы при вручении подарков.
Организационное и протокольное обеспечение переговоров.
Порядок рассылки приглашений и ответа на них.
Подготовка и планирование переговоров.

Материалы для проверки остаточных знаний

1. Специфика делового общения

Ответы:

1. возникает по поводу производственных конфликтов 2. осуществляется в рамках совместной деятельности 3. предполагает иерархию участников общения 4. строго регламентировано и стандартизировано

Верный ответ: 4

2. Согласны ли Вы с тем, что целью делового общения является достижение максимальной прибыли?

Ответы:

1. да 2. зависит от нравственных ценностей участников общения 3. нет

Верный ответ: 2

2. Компетенция/Индикатор: ИД-2_{УК-3} Взаимодействует с другими членами команды для достижения поставленной задачи

Вопросы, задания

1. Сферы и порядок использования в деловом общении визитных карточек.
Некоторые тактические приемы ведения переговоров.
Методы подготовки: деловая игра, составление балансных листов и "мозговая атака".

Материалы для проверки остаточных знаний

1. Раздел лингвистики, изучающий смысловое значение единиц языка

Ответы:

1. грамматика 2. лексика 3. семантика 4. синтаксис

Верный ответ: 3

2. Побудительная информация в деловой коммуникации реализуется в виде:

Ответы:

1. Призыва 2. Приказа 3. Просьбы 4. Все ответы верны

Верный ответ: 4

3. Компетенция/Индикатор: ИД-1_{УК-4} Демонстрирует умение вести обмен деловой информацией в устной и письменной формах на государственном языке

Вопросы, задания

1. Основные этапы подготовки к деловым переговорам.

Структура переговоров и основные требования к руководителю в ходе их проведения.

Правила делового общения по телефону.

Профессиональные качества ведущего совещание и стили его руководства.

Общее и особенное в структуре брифинга и пресс-конференции.

2. Невербальные средства общения и их использование в бизнесе.

Сознательное и бессознательное в невербалике.

Виды делового общения в рекламном бизнесе и их характеристика.

Материалы для проверки остаточных знаний

1. В каком месте официального документа ставится восклицательный знак?

Мучительный вопрос для героя одного чеховского рассказа.

Ответы:

1. ни в каком 2. после вынесения строгого выговора в приказе 3. после обращения

Верный ответ: 3

2. Какой принцип обоснования нарушен: "Если сотрудники никогда не опаздывают на работу, то предприятие перевыполняет план. Предприятие перевыполняет план, следовательно, сотрудники никогда не опаздывают на работу"

Ответы:

1. недостаточность обоснования одним из следствий 2. правила дедуктивного вывода

3. принцип простоты 4. принцип системности

Верный ответ: 1

3. Антикульминационная структура изложения материала:

Ответы:

1. выводы делаются в конце выступления 2. основная проблема раскрывается в середине выступления 3. решение проблемы дано в начале выступления, а потом оно раскрывается и поясняется

Верный ответ: 3

4. Компетенция/Индикатор: ИД-1_{УК-9} Демонстрирует понимание базовых принципов дефектологии

Вопросы, задания

1. Интерактивный аспект деловой коммуникации.

Речевые технологии делового общения.

2. Общие требования к деловой беседе и ее структура.

Методика подготовки и проведения деловых бесед.

Деловое совещание как один из видов делового общения.

Виды деловых совещаний в сфере рекламного бизнеса и их характеристика.

Материалы для проверки остаточных знаний

1. Психологические аспекты делового общения.

Ответы:

Описать психологические аспекты делового общения

Верный ответ: В психологии выделяется три основных типа межличностного общения: императивное, манипулятивное и диалогическое. 1. Императивное общение — это авторитарная (директивная) форма воздействия на партнера по общению. Его основной целью является подчинение одним из партнеров себе другого, достижение контроля над его поведением, мыслями, а также принуждение к определенным действиям и решениям. В данном случае партнер по общению рассматривается как бездушный объект воздействия, как механизм, которым надо управлять; он выступает пассивной, «страдательной» стороной. Особенность императивного общения состоит в том, что принуждение партнера к чему-либо не скрывается. В качестве средств влияния используют приказы, указания, требования, угрозы, предписания и т.п. 2. Манипулятивное общение сходно с императивным. Основной целью манипулятивного общения является оказание воздействия на партнера по общению, но при этом достижение своих намерений осуществляется скрытно. Манипуляцию и императив объединяет стремление добиться контроля над поведением и мыслями другого человека. Отличие состоит в том, что при манипулятивном типе партнер по общению не информирует о своих истинных целях, цели скрывает или подменяет другими. 3. Диалогическое общение является альтернативой императивному и манипулятивному типам межличностного общения. Оно основано на равноправии партнеров и позволяет перейти от фиксированной на себе установки к установке на собеседника, реального партнера по общению.

2. Вербальные коммуникации осуществляются с помощью:

Ответы:

1. Жестов 2. Информационных технологий 3. Устной речи 4. Определенного темпа речи 5. Похлопываний по плечу

Верный ответ: 3

3. Прием направленного критического слушания целесообразно использовать в деловых ситуациях, связанных с:

Ответы:

1. «Прочтением» стенических эмоций партнеров 2. Дискуссионным обсуждением проблем 3. Выслушиванием жалоб клиентов 4. Обсуждением каких-либо инновационных проектов

Верный ответ: 2

5. Компетенция/Индикатор: ИД-2_{УК-9} Использует базовые дефектологические знания для адаптивного построения социальных и профессиональных коммуникаций

Вопросы, задания

1. Содержание понятия «деловой протокол», его составляющие.

Организация подготовки переговоров принимающей стороной.

Правила ведения телефонных переговоров и их записи.

Стратегия и тактика проведения переговоров.

2. Классификация деловой корреспонденции и общие требования к деловым письмам.

Причины возникновения конфликта в деловых коммуникациях..

Структура и динамика конфликта.

Типы конфликтной личности и пути разрешения конфликта с ней.

Стили поведения участников в конфликтной ситуации.
3. Требования к культуре деловой речи.
Нравственная основа делового этикета.
Деловая этика в рекламной деятельности.
Управленческая этика, корпоративная этика, корпоративные кодексы.
Основные требования к записи бесед (переговоров).
4. Основные положения Указа Президента РФ о государственном протоколе 1992 г.
Особенности российской деловой культуры – в прошлом и настоящем.
Национальные стили ведения переговоров. Кросс-культурный анализ обычаев делового общения.

Материалы для проверки остаточных знаний

1. Что в данном случае является причиной речевой ошибки? "Не ложьте зеркало в парту - ложат".

Ответы:

1. вариантность речевых норм 2. неграмотность 3. непоследовательность во внутренней структуре языка 4. стилистические коннотации

Верный ответ: 2

2. Прием «зацепки»:

Ответы:

1. выражается в необычном вопросе, сравнении, кратком изложении проблемы
2. заключается в непосредственном переходе к делу сразу, без вступления 3. заключается в использовании дружеских слов, личного обращения по имени и отчеству, который позволит установить контакт в начале разговора

Верный ответ: 1

II. Описание шкалы оценивания

Оценка: зачтено

Описание характеристики выполнения знания: Зачет выставляется по совокупности результатов текущего контроля успеваемости.

Оценка: не зачтено

Описание характеристики выполнения знания: Зачет выставляется по совокупности результатов текущего контроля успеваемости.

III. Правила выставления итоговой оценки по курсу

Оценка определяется в соответствии с Положением о балльно-рейтинговой системе для студентов НИУ «МЭИ» на основании семестровой и зачетной составляющих.