

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

**Направление подготовки/специальность: 09.03.01 Информатика и вычислительная техника**

**Наименование образовательной программы: Вычислительные машины, комплексы, системы и сети**

**Уровень образования: высшее образование - бакалавриат**

**Форма обучения: Очная**

**Оценочные материалы  
по дисциплине  
Деловая коммуникация**

**Москва  
2022**

## 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   | Гольцов А.Г.                 |
|  | Идентификатор                                      | R64210572-GoltsovAG-cebbd3e8 |

(подпись)

А.Г. Гольцов

(расшифровка  
подписи)

Заведующий  
выпускающей кафедры

(должность, ученая степень, ученое  
звание)

|  |  |                                |
|--|--|--------------------------------|
|  | Подписано электронной подписью ФГБОУ ВО «НИУ «МЭИ» |                                |
|  | Сведения о владельце ЦЭП МЭИ                       |                                |
|  | Владелец   | Вишняков С.В.                  |
|  | Идентификатор                                      | R35b26072-VishniakovSV-02810d9 |

(подпись)

С.В.

Вишняков

(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.

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

3 семестр

| Раздел дисциплины   | Веса контрольных мероприятий, % |      |      |      |      |
|---|---------------------------------|------|------|------|------|
|   | Индекс КМ:                      | КМ-1 | КМ-2 | КМ-3 | КМ-4 |
|   | Срок КМ:                        | 4    | 8    | 12   | 14   |
| 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 <sub>УК-3</sub> Определяет стратегию сотрудничества для достижения поставленной цели  | Знать:<br>этические принципы и нормы делового общения  | Контрольная работа «Модели коммуникации» (Контрольная работа)   |
| УК-3               | ИД-2 <sub>УК-3</sub> Взаимодействует с другими членами команды для достижения поставленной задачи                                | Уметь:<br>поддерживать и развивать деловые отношения   | Контрольная работа «Способы разрешения конфликтов в организации» (Контрольная работа)                           |
| УК-4               | ИД-1 <sub>УК-4</sub> Демонстрирует умение вести обмен деловой информацией в устной и письменной формах на государственном языке. | Знать:<br>понятие деловой информации, ее составляющие и их роль в деловой сфере общественных отношений<br>Уметь:<br>логически верно, аргументировано и ясно, строить устную и письменную речь, применяя технологии регулирования конфликтов. | Тест «Эффективные и неэффективные коммуникативные процессы» (Тестирование)<br>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:

|  |  |
|--|--|
| Знать: этические принципы и нормы делового общения | 1. Что понимается под моделью коммуникационного процесса?<br>2. В чем практическое значение кибернетической и математической моделей коммуникационного процесса?<br>3. Какие модели массовой коммуникации вы знаете?<br>4. Чем отличаются линейные и нелинейные модели коммуникационного процесса? |
|--|--|

#### 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: понятие деловой информации, ее составляющие и их роль в деловой сфере общественных отношений</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<br/>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<br/>Б. мотивация<br/>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<br/>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<br/>Б. да, верно</p> <p>Верно ли, что коммуникационные стратегии при проведении изменений в компании предполагают комментарии причин невозможности представления большей информации?</p> |
|--|---|

- А. нет, неверно
- Б. да, верно

С точки зрения теории менеджмента среди барьеров межличностных коммуникаций отсутствует (-ют)

- А. семантические барьеры
- Б. информационные перегрузки
- В. использование методов демагогии

Коммуникационная связь между начальником отдела кадров и главным бухгалтером является \_\_\_\_\_ связью.

- А. горизонтальной
- Б. вертикальной
- В. диагональной

Согласно теории менеджмента, несловесная информация, поступающая без использования словесных символов, лежит в основе \_\_\_\_\_ коммуникации.

- А. закрытой
- Б. невербальной
- В. открытой

Верно ли, что коммуникационные стратегии при проведении изменений в компании предполагают раннее объявление изменений даже в случае неполноты информации?

- А. нет, неверно
- Б. да, верно

Всю сферу коммуникативного поведения руководителя обычно подразделяют на:

- А. беседы (индивидуальные и коллективные)
- Б. все ответы верны
- В. параллельные коммуникации
- Г. переговоры

2. В стратегическом планировании коммуникаций различают следующие основные группы целей:

- А. цели выхода
- Б. цели отношения

Целями обмена информацией не является:



- А. выбор наиболее экономичной альтернативы
- Б. обеспечение последовательного движения организации к намеченным целям
- В. повышение эффективности деятельности организации

Невербальными коммуникациями называют:

- А. коммуникации посредством визуального текста
- Б. коммуникации посредством устного слова
- В. коммуникации посредством визуального и пластического текста

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?

- А. нет, неверно
- Б. да, верно

3. Согласно теории менеджмента двусторонний коммуникативный процесс состоит из последовательных этапов: рождение идеи; кодирование; передача; получение, а затем:

- А. декодирование
- Б. использование
- В. принятие

Верно ли, что принципом организации эффективного коммуникационного процесса с персоналом является последовательность и регулярность коммуникаций, сообщение как хороших, так и плохих новостей?

- А. нет, неверно
- Б. да, верно

4. Верно ли, что коммуникационные стратегии при проведении изменений в компании предполагают установление графика информирования?

- А. да, верно
- Б. нет, неверно

Затруднения в приеме и понимании коммуникации связанные с интерпретацией информацией называется:

- А. отсутствие обратной связи
- Б. эмоциональным барьером
- В. семантический барьером

|  |   |
|--|---|
|  | <p>5. 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<br/> 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<br/> Б. мотивация<br/> В. коммуникации</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:**

|   |   |
|---|---|
| Уметь: поддерживать и развивать деловые отношения | 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?<br>2. Перечислите конструктивные и деструктивные функции конфликтов в организации<br>3. Назовите и содержательно раскройте основные особенности конфликта в диаде "руководитель – подчиненный" |
|---|---|

**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. | <p>1. Вопросы преподавателя и вопросы студентов в аудитории</p> <p>2.5. Коммуникативные каналы и средства деловой коммуникации.</p> <p>6. Смысловые и эмоциональные аспекты деловой коммуникации.</p> <p>3.10. Отражение и восприятие в деловой коммуникации.</p> <p>11. Этика устного, письменного и виртуального делового общения: сходства и различия.</p> |
|---|---|

### 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 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

## 3 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<sub>УК-3</sub> Определяет стратегию сотрудничества для достижения поставленной цели

### Вопросы, задания

- 1.Интерактивный аспект деловой коммуникации.  
Речевые технологии делового общения.
- 2.Сферы и порядок использования в деловом общении визитных карточек.  
Некоторые тактические приемы ведения переговоров.  
Методы подготовки: деловая игра, составление балансных листов и "мозговая атака".  
Основы деловой этики в современном бизнесе. Хартия бизнеса России.
- 3.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

3.Побудительная информация в деловой коммуникации реализуется в виде:

Ответы:

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

Верный ответ: 4

4. 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. Компетенция/Индикатор:** ИД-2<sub>ук-3</sub> Взаимодействует с другими членами команды для достижения поставленной задачи

### 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. 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.

3. 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. Раздел лингвистики, изучающий смысловое значение единиц языка

Ответы:

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

Верный ответ: 3

**3. Компетенция/Индикатор:** ИД-1<sub>ук-4</sub> Демонстрирует умение вести обмен деловой информацией в устной и письменной формах на государственном языке.

### Вопросы, задания

1. 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.
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. 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

## ***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.