

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

**Направление подготовки/специальность: 08.03.01 Строительство**

**Наименование образовательной программы: Промышленное, гражданское и энергетическое строительство**

**Уровень образования: высшее образование - бакалавриат**

**Форма обучения: Заочная**

**Оценочные материалы  
по дисциплине  
Деловые коммуникации**

**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	Хохлов В.А.
	Идентификатор	Ra1a9d479-KhokhlovVA-e19a9074

(подпись)

В.А. Хохлов

(расшифровка  
подписи)

Заведующий  
выпускающей кафедры

(должность, ученая степень, ученое  
звание)

	Подписано электронной подписью ФГБОУ ВО «НИУ «МЭИ»	
	Сведения о владельце ЦЭП МЭИ	
	Владелец	Саинов М.П.
	Идентификатор	R44cf1cc8-SainovMP-e2adb419

(подпись)

М.П. Саинов

(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:	3	6	9	12
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:	30	20	30	20

\$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: основные стратегии сотрудничества в процессе деловой коммуникации; Уметь: использовать стратегии делового сотрудничества	Контрольная работа «Модели коммуникации» (Контрольная работа) Тест «Эффективные и неэффективные коммуникативные процессы» (Тестирование)
УК-3	ИД-2 <sub>УК-3</sub> Взаимодействует с другими членами команды для достижения поставленной задачи	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) Тест «Эффективные и неэффективные коммуникативные процессы» (Тестирование)
УК-4	ИД-1 <sub>УК-4</sub> Демонстрирует	Знать:	Контрольная работа «Способы разрешения конфликтов в организации»

	<p>умение вести обмен деловой информацией в устной и письменной формах на государственном языке</p>	<p>понятие деловой информации, ее составляющие и их роль в деловой сфере общественных отношений          Уметь:          логически верно, аргументировано и ясно, строить устную и письменную речь, применяя технологии регулирования конфликтов.</p>	<p>(Контрольная работа)          Защита творческой работы (Доклад)</p>
--	---	---	--

## 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:** 30

**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:

Уметь: использовать стратегии делового сотрудничества	1.Что понимается под моделью коммуникационного процесса? 2.В чем практическое значение кибернетической и математической моделей коммуникационного процесса?
Уметь: анализировать коммуникативные процессы в организации и разрабатывать предложения по повышению их эффективности	1.Какие модели массовой коммуникации вы знаете? 2. Назовите модели межличностной коммуникации. 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:** 20

**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 проведении изменений в компании предполагают комментарии причин невозможности представления</p>
--	---



	<p>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: основные теории и концепции взаимодействия людей в организации, включая вопросы мотивации, групповой динамики, командообразования, коммуникаций и лидерства</p>	<p>1. Согласно теории менеджмента двусторонний коммуникативный процесс состоит из последовательных этапов: рождение идеи; кодирование; передача; получение, а затем:</p> <p>А. декодирование</p>

- 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

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

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?

	<p>А. нет, неверно Б. да, верно</p> <p>Межличностная коммуникационная сеть в менеджменте включает следующие виды связей:</p> <p>А. все ответы верны Б. вертикальные В. диагональные</p> <p>Межличностной коммуникацией называют:</p> <p>А. коммуникацию, в которой принимает участие двое людей Б. адекватное взаимопонимание двух участников коммуникативного акта, принадлежащих к разным национальным культурам В. коммуникацию в определенной сфере жизнедеятельности человека, осуществляющуюся как между отдельными людьми, так и между группой и отдельным человеком, группой и группой</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:** 30

**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>Уметь: логически верно, аргументировано и ясно, строить устную и письменную речь, применяя технологии регулирования конфликтов.</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:** 20

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

**Краткое содержание задания:**

<p>По разделу 1 дисциплины:                  1. Коммуникация, ее значение, виды и функции.</p>
--

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:

Знать: понятие деловой информации, ее составляющие и их роль в деловой сфере общественных отношений	1. Коммуникация, ее значение, виды и функции. 2. Организационная культура. 3. Имидж и внешний облик делового человека (политического лидера и т.п.).
---	--

### 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. 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.
2. Содержание понятия «деловой протокол», его составляющие.  
Организация подготовки переговоров принимающей стороной.  
Правила ведения телефонных переговоров и их записи.  
Стратегия и тактика проведения переговоров.
3. 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 совещания и стили его руководства.  
Общее и особенное в структуре брифинга и пресс-конференции.
4. 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. Побудительная информация в деловой коммуникации реализуется в виде:

Ответы:

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

Верный ответ: 4

2. 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

3. 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

4. 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

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

### 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.
2. Невербальные средства общения и их использование в бизнесе.  
Сознательное и бессознательное в невербалике.  
Виды делового общения в рекламном бизнесе и их характеристика.
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).

### 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

4. 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. 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. Интерактивный аспект деловой коммуникации.

Речевые технологии делового общения.

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. 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. 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



3.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

4.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: 5*

*Нижний порог выполнения задания в процентах: 80*

*Описание характеристики выполнения знания: Работа выполнена в рамках "продвинутого" уровня. Ответы даны верно, четко сформулированные особенности практических решений*

*Оценка: 4*

*Нижний порог выполнения задания в процентах: 70*

*Описание характеристики выполнения знания: Работа выполнена в рамках "базового" уровня. Большинство ответов даны верно. В части материала есть незначительные недостатки*

*Оценка: 3*

*Нижний порог выполнения задания в процентах: 60*

*Описание характеристики выполнения знания: Работа выполнена в рамках "порогового" уровня. Основная часть задания выполнена верно. На вопросы углубленного уровня ответ не дан*

## ***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.