

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

**Направление подготовки/специальность: 13.03.02 Электроэнергетика и электротехника**

**Наименование образовательной программы: Распределительные электрические сети**

**Уровень образования: высшее образование - бакалавриат**

**Форма обучения: Очная**

**Оценочные материалы  
по дисциплине  
Деловая коммуникация**

**Москва  
2024**

## ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ РАЗРАБОТАЛ:

Разработчик

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

А.А. Веселов

## СОГЛАСОВАНО:

Руководитель  
образовательной  
программы

|  |                                                    |                               |
|--|----------------------------------------------------|-------------------------------|
|  | Подписано электронной подписью ФГБОУ ВО «НИУ «МЭИ» |                               |
|  | Сведения о владельце ЦЭП МЭИ                       |                               |
|  | Владелец                                           | Боровкова А.М.                |
|  | Идентификатор                                      | Ra5e5ea5f-BorovkovaAM-0b2d7cd |

А.М.  
Боровкова

Заведующий  
выпускающей  
кафедрой

|  |                                                    |                                 |
|--|----------------------------------------------------|---------------------------------|
|  | Подписано электронной подписью ФГБОУ ВО «НИУ «МЭИ» |                                 |
|  | Сведения о владельце ЦЭП МЭИ                       |                                 |
|  | Владелец                                           | Кондратьева О.Е.                |
|  | Идентификатор                                      | R4c792df8-KondratyevaOYe-7169b3 |

О.Е.  
Кондратьева

## 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

### 2 семестр

**Перечень контрольных мероприятий текущего контроля успеваемости по дисциплине:**

КМ-1 Контрольная работа «Модели коммуникации» (Контрольная работа)

КМ-2 Тест «Эффективные и неэффективные коммуникативные процессы» (Тестирование)

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

КМ-4 Защита творческой работы (Доклад)

**Вид промежуточной аттестации – Зачет.**

| Раздел дисциплины | Веса контрольных мероприятий, % |     |     |     |     |
|-------------------|---------------------------------|-----|-----|-----|-----|
|                   | Индекс                          | КМ- | КМ- | КМ- | КМ- |

|                                                                                          | КМ:      | 1  | 2  | 3  | 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 |

## 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>основные стратегии сотрудничества в процессе деловой коммуникации                                                                                                                                                                                                                       | КМ-2 Тест «Эффективные и неэффективные коммуникативные процессы» (Тестирование)                                                      |
| УК-3               | ИД-2 <sub>УК-3</sub> Взаимодействует с другими членами команды для достижения поставленной задачи                               | Уметь:<br>использовать стратегии делового сотрудничества                                                                                                                                                                                                                                          | КМ-1 Контрольная работа «Модели коммуникации» (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>основные теории и концепции взаимодействия людей в организации, включая вопросы мотивации, групповой динамики, командообразования, коммуникаций и лидерства<br>Уметь:<br>анализировать коммуникативные процессы в организации и разрабатывать предложения по повышению их эффективности | КМ-3 Контрольная работа «Способы разрешения конфликтов в организации» (Контрольная работа)<br>КМ-4 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:**

| Запланированные результаты обучения по дисциплине     | Вопросы/задания для проверки                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|-------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Уметь: использовать стратегии делового сотрудничества | 1. Что понимается под моделью коммуникационного процесса?<br>2. Какие модели коммуникации, применимые в системе делового общения, вы знаете? Что у них общего и в чем различие?<br>3. Назовите модели межличностной коммуникации. Чем отличаются линейные и нелинейные модели коммуникационного процесса?<br>4. В чем практическое значение кибернетической и математической моделей коммуникационного процесса. Какие модели массовой коммуникации вы знаете? |

#### **Описание шкалы оценивания:**

*Оценка: 5 («отлично»)*

*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 («хорошо»)*

*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 («удовлетворительно»)

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

Оценка: 2 («неудовлетворительно»)

Описание характеристики выполнения знания: контрольная работа считается выполненной на оценку «Неудовлетворительно», если студент не сумел дать полный и исчерпывающий ответ ни на один из вопросов задания, допущены существенные ошибки, показывающие, что студент не обладает базовыми знаниями и обязательными умениями 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:

| Запланированные результаты обучения по дисциплине                        | Вопросы/задания для проверки                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|--------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Знать: основные стратегии сотрудничества в процессе деловой коммуникации | <p>1.1. 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>2. 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>3. 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>4. Верно ли, что эффективные коммуникации при проведении изменений в компании предполагают</p> |

| Запланированные результаты обучения по дисциплине | Вопросы/задания для проверки                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|---------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                   | <p>информирование персонала прежде, чем СМИ?</p> <p>А. нет, неверно<br/>Б. да, верно</p> <p>5.Верно ли, что коммуникационные стратегии при проведении изменений в компании предполагают комментарии причин невозможности представления большей информации?</p> <p>А.нет, неверно<br/>Б. да, верно</p> <p>6. С точки зрения теории менеджмента среди барьеров межличностных коммуникаций отсутствует (-ют)</p> <p>А. семантические барьеры<br/>Б. информационные перегрузки<br/>В. использование методов демагогии</p> <p>7. Коммуникационная связь между начальником отдела кадров и главным бухгалтером является _____ связью.</p> <p>А. горизонтальной<br/>Б.вертикальной<br/>В. диагональной</p> <p>8. Согласно теории менеджмента, несловесная информация, поступающая без использования словесных символов, лежит в основе _____ коммуникации.</p> <p>А. закрытой<br/>Б. невербальной<br/>В.открытой</p> <p>9. Верно ли, что коммуникационные стратегии при проведении изменений в компании предполагают раннее объявление изменений даже в случае неполноты информации?</p> <p>А. нет, неверно<br/>Б. да, верно</p> <p>10. Всю сферу коммуникативного поведения руководителя обычно подразделяют на:</p> <p>А. беседы (индивидуальные и коллективные)<br/>Б. все ответы верны</p> |

| Запланированные результаты обучения по дисциплине | Вопросы/задания для проверки                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|---------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                   | <p>В. параллельные коммуникации<br/>Г. переговоры</p> <p>2.11. Согласно теории менеджмента двусторонний коммуникативный процесс состоит из последовательных этапов: рождение идеи; кодирование; передача; получение, а затем:</p> <p>А. декодирование<br/>Б. использование<br/>В. принятие</p> <p>12. Верно ли, что принципом организации эффективного коммуникационного процесса с персоналом является последовательность и регулярность коммуникаций, сообщение как хороших, так и плохих новостей?</p> <p>А. нет, неверно<br/>Б. да, верно</p> <p>13. Верно ли, что коммуникационные стратегии при проведении изменений в компании предполагают установление графика информирования?</p> <p>А. да, верно<br/>Б. нет, неверно</p> <p>14. Затруднения в приеме и понимании коммуникации связанные с интерпретацией информацией называется:</p> <p>А. отсутствие обратной связи<br/>Б. эмоциональным барьером<br/>В. семантический барьером</p> <p>15. В стратегическом планировании коммуникаций различают следующие основные группы целей:</p> <p>А. цели выхода<br/>Б. цели отношения</p> <p>16. Целями обмена информацией не является:</p> <p>А. выбор наиболее экономичной альтернативы<br/>Б. обеспечение последовательного движения организации к намеченным целям<br/>В. повышение эффективности деятельности организации</p> <p>17. Невербальными коммуникациями называют:</p> |

| Запланированные результаты обучения по дисциплине | Вопросы/задания для проверки                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|---------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                   | <p>А. коммуникации посредством визуального текста<br/> Б. коммуникации посредством устного слова<br/> В. коммуникации посредством визуального и пластического текста</p> <p>18. 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<br/> Б. да, верно</p> <p>19. Межличностная коммуникационная сеть в менеджменте включает следующие виды связей:</p> <p>А. все ответы верны<br/> Б. вертикальные<br/> В. диагональные</p> <p>20. Межличностной коммуникацией называют:</p> <p>А. коммуникацию, в которой принимает участие двое людей<br/> Б. адекватное взаимопонимание двух участников коммуникативного акта, принадлежащих к разным национальным культурам<br/> 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 («отлично»)*

*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 («хорошо»)*

*Нижний порог выполнения задания в процентах: 75*

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

*Оценка: 3 («удовлетворительно»)*

*Нижний порог выполнения задания в процентах: 50*

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

Оценка: 2 («неудовлетворительно»)

Описание характеристики выполнения знания: Оценка "неудовлетворительно" выставляется если задание выполнено неверно или правильный ответ дан менее, чем на половину вопросов

### 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:

| Запланированные результаты обучения по дисциплине                                                                     | Вопросы/задания для проверки                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Уметь: анализировать коммуникативные процессы в организации и разрабатывать предложения по повышению их эффективности | 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 («отлично»)

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 («хорошо»)

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 («удовлетворительно»)*

*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

*Оценка: 2 («неудовлетворительно»)*

*Описание характеристики выполнения знания:* контрольная работа считается выполненной на оценку «Неудовлетворительно», если студент не сумел дать полный и исчерпывающий ответ ни на один из вопросов задания, допущены существенные ошибки, показывающие, что студент не обладает базовыми знаниями и обязательными умениями 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.).  |

#### **Контрольные вопросы/задания:**

|                                                                                                                                                                    |                                                          |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------|
| Запланированные результаты обучения по дисциплине                                                                                                                  | Вопросы/задания для проверки                             |
| Знать: основные теории и концепции взаимодействия людей в организации, включая вопросы мотивации, групповой динамики, командообразования, коммуникаций и лидерства | 1. Вопросы преподавателя и вопросы студентов в аудитории |

**Описание шкалы оценивания:**

*Оценка: 5 («отлично»)*

*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 («хорошо»)*

*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 («удовлетворительно»)*

*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.

*Оценка: 2 («неудовлетворительно»)*

*Описание характеристики выполнения знания:* выставляется студенту, который не ответил на основные вопросы, при ответе на дополнительные вопросы обнаружил незнание заданной темы

# СОДЕРЖАНИЕ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

## 2 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. 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.
3. Содержание понятия «деловой протокол», его составляющие.  
Организация подготовки переговоров принимающей стороной.  
Правила ведения телефонных переговоров и их записи.  
Стратегия и тактика проведения переговоров.
4. 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.

### 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.Невербальные средства общения и их использование в бизнесе.

Сознательное и бессознательное в невербалике.

Виды делового общения в рекламном бизнесе и их характеристика.

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.

3.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.

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.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.Интерактивный аспект деловой коммуникации.

Речевые технологии делового общения.

2.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.Психологические аспекты делового общения.

Ответы:

Описать психологические аспекты делового общения

Верный ответ: 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.