

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

**Направление подготовки/специальность: 38.04.01 Экономика**

**Наименование образовательной программы: Бухгалтерский учет, аудит и налоговый консалтинг**

**Уровень образования: высшее образование - магистратура**

**Форма обучения: Очно-заочная**

**Оценочные материалы  
по дисциплине  
Технология деловой коммуникации в профессиональной сфере**

**Москва  
2021**

## ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ РАЗРАБОТАЛ:

Преподаватель

(должность)

	Подписано электронной подписью ФГБОУ ВО «НИУ «МЭИ»	
	Сведения о владельце ЦЭП МЭИ	
	Владелец	Кетоева Н.Л.
	Идентификатор	R56dba1ba-KetoyevaNL-5403d8c3

(подпись)

Н.Л. Кетоева

(расшифровка  
подписи)

## СОГЛАСОВАНО:

Руководитель  
образовательной  
программы

(должность, ученая степень,  
ученое звание)

	Подписано электронной подписью ФГБОУ ВО «НИУ «МЭИ»	
	Сведения о владельце ЦЭП МЭИ	
	Владелец	Андрошина И.С.
	Идентификатор	R76247ef5-AndroshinaIS-3e3ea711

(подпись)

И.С.

Андрошина

(расшифровка  
подписи)

Заведующий  
выпускающей кафедры

(должность, ученая степень,  
ученое звание)

	Подписано электронной подписью ФГБОУ ВО «НИУ «МЭИ»	
	Сведения о владельце ЦЭП МЭИ	
	Владелец	Курдюкова Г.Н.
	Идентификатор	Rbab6dd0d-KurdiukovaGN-ca01d8c

(подпись)

Г.Н.

Курдюкова

(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. ОПК-1 готовностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач профессиональной деятельности
2. ОПК-2 готовностью руководить коллективом в сфере своей профессиональной деятельности, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия
3. ОПК-3 способностью принимать организационно-управленческие решения
4. ОК-2 готовностью действовать в нестандартных ситуациях, нести социальную и этическую ответственность за принятые решения

и включает:

**для текущего контроля успеваемости:**

Форма реализации: Письменная работа

1. Практические аспекты деловой коммуникации (Тестирование)
2. Практические аспекты деловой коммуникации (Контрольная работа)
3. Теоретические аспекты деловой коммуникации (Тестирование)
4. Управление коммуникациями (Контрольная работа)

## БРС дисциплины

4 семестр

Раздел дисциплины	Веса контрольных мероприятий, %				
	Индекс КМ:	КМ-1	КМ-2	КМ-3	КМ-4
	Срок КМ:	4	8	12	5
Теоретические аспекты деловой коммуникации					
Деловая коммуникация, ее сущность и характеристики	+				
Коммуникационный процесс: содержание, элементы и этапы	+				
Средства деловой коммуникации	+				
Практические аспекты деловой коммуникации					

Устные деловые коммуникации		+	+	
Письменные деловые коммуникации		+	+	
Управление коммуникациями				
Управление организационными коммуникациями				+
Межкультурная коммуникация				+
Вес КМ:	20	20	30	30

\$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
ОПК-1	ОПК-1(Компетенция)	Знать: основные понятия культуры речи, нормативные, коммуникативные, этические аспекты устной и письменной речи Уметь: выстраивать социальное взаимодействие, учитывая общее и особенное различных культур, религий, письменной коммуникации, в том числе в научно-образовательной сфере	Теоретические аспекты деловой коммуникации (Тестирование) Управление коммуникациями (Контрольная работа)
ОПК-2	ОПК-2(Компетенция)	Знать: основы межличностного взаимодействия, деловых переговоров, публичного выступления Уметь: использовать знания о коммуникативных качествах речи в	Теоретические аспекты деловой коммуникации (Тестирование) Практические аспекты деловой коммуникации (Контрольная работа)

		межличностном общении и профессиональной деятельности	
ОПК-3	ОПК-3(Компетенция)	<p>Знать: основные законы развития природы, общества и мышления для применения этих знаний в профессиональной деятельности</p> <p>Уметь: уметь использовать современный понятийный аппарат для освоения элементарных профессиональных навыков</p>	<p>Теоретические аспекты деловой коммуникации (Тестирование)</p> <p>Управление коммуникациями (Контрольная работа)</p>
ОК-2	ОК-2(Компетенция)	<p>Знать: основы понимание особенностей различных культур и наций в рамках деловых коммуникаций</p> <p>Уметь: устанавливать контакты и организовать общение в соответствии с потребностями при выполнении профессиональной деятельности</p>	<p>Практические аспекты деловой коммуникации (Тестирование)</p> <p>Управление коммуникациями (Контрольная работа)</p>

## II. Содержание оценочных средств. Шкала и критерии оценивания

### КМ-1. Теоретические аспекты деловой коммуникации

**Формы реализации:** Письменная работа

**Тип контрольного мероприятия:** Тестирование

**Вес контрольного мероприятия в БРС:** 20

**Процедура проведения контрольного мероприятия:** Выполнение теста учащимися.

Время, отведенное на тест - не более 20 минут.

#### Краткое содержание задания:

Контрольная точка ориентирована на понимание коммуникационных особенностей и основы теории коммуникации

#### Контрольные вопросы/задания:

<p>Знать: основные понятия культуры речи, нормативные, коммуникативные, этические аспекты устной и письменной речи</p>	<p>1. Коммуникации – это _____ информацией, идеями, мнениями между субъектами взаимодействия.</p> <p>2. Укажите наиболее эффективный способ проведения делового совещания.</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1) «Родитель» - «Ребенок».</li><li>2) «Взрослый» - «Взрослый».</li><li>3) «Ребенок» - «Ребенок».</li><li>4) «Ребенок» - «Родитель».</li></ol> <p>3. К формам делового общения не относится:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1) публичное выступление</li><li>2) деловые переговоры</li><li>3) неформальная вечеринка сотрудников.</li><li>4) беседа с клиентом</li></ol>
<p>Знать: основы межличностного взаимодействия, деловых переговоров, публичного выступления</p>	<p>1. Приведите в соответствие.</p> <p>Различают следующие основные функции делового общения:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>а) инструментальная функция</li><li>б) интегративная функция</li><li>в) трансляционная функция</li><li>г) функция социального контроля</li></ol> <ol style="list-style-type: none"><li>1) раскрывает общение как средство объединения людей</li><li>2) функция передачи конкретных способов деятельности, оценок и т. д.</li><li>3) регламентация поведения и деятельности</li><li>4) характеризует общение как социальный механизм управления и передачи информации, необходимой для исполнения действия</li><li>5) определяет общение как форму взаимопонимания психологического контекста</li></ol> <p>2. Укажите формы делового общения.</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1) Прием подчиненных.</li></ol>

	<p>2) Встреча.  3) Публичное выступление.  4) Деловое совещание.  5) Спор.  3. Выберите верные варианты ответа. Укажите структурные элементы беседы.  1) Установление места и времени встречи.  2) Неречевые компоненты общения не имеют значения.  3) Подведение итогов беседы.  4) Структура беседы не имеет значения, все зависит от желания партнеров прийти к общему</p>
<p>Знать: основные законы развития природы, общества и мышления для применения этих знаний в профессиональной деятельности</p>	<p>1. Специфика деловых коммуникаций заключается в том, что:  1) возникают между субъектами, которые участвуют в совместной деятельности, ориентированной на достижение определенной цели;  2) возникают в процессе обмена сообщениями и их интерпретация двумя или несколькими индивидами, вступившими в контакт друг с другом;  3) возникают в процессе передачи информации посредством жестов, мимики, телодвижений;  4) возникают в процессе взаимодействия людей с помощью речи.  2. Перцептивной стороной общения является:  1) обмен информацией между участниками общения;  2) взаимодействие участников общения;  3) взаимовлияние друг на друга участников общения;  4) восприятие друг друга партнерами по общению.  3. Правильное оформление деловых письменных сообщений - это  1) коммуникативная культура  2) культура деловой переписки.  3) культура речи.  4) культура обслуживания клиентов  4. Укажите действия, значимые для проведения переговоров.  1) Способ размещения делегатов за столом переговоров.  2) В случае невозможности достижения цели переговоров возможно использование критики партнеров, а так же скрытых угроз, что, возможно, заставит их изменить свое решение.  3) Активно слушать и открыто интересоваться проблемами и достижениями партнера.  4) Для укрепления доверия возможно принижение собственных достижений.</p>

**Описание шкалы оценивания:**

Оценка: 5

Нижний порог выполнения задания в процентах: 80



*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:* 70

*Описание характеристики выполнения знания:* Оценка "хорошо" выставляется если большинство вопросов раскрыто. выбрано верное направление для решения задач

*Оценка:* 3

*Нижний порог выполнения задания в процентах:* 60

*Описание характеристики выполнения знания:* Оценка "удовлетворительно" выставляется если задание преимущественно выполнено

## **КМ-2. Практические аспекты деловой коммуникации**

**Формы реализации:** Письменная работа

**Тип контрольного мероприятия:** Тестирование

**Вес контрольного мероприятия в БРС:** 20

**Процедура проведения контрольного мероприятия:** Выполнение теста учащимися.  
Время,отведенное на тест - не более 20 минут.

### **Краткое содержание задания:**

Контрольная точка ориентирована на понимание практических аспектов деловой коммуникации.

### **Контрольные вопросы/задания:**

<p>Знать: основы понимание особенностей различных культур и наций в рамках деловых коммуникаций</p>	<ol style="list-style-type: none"><li>1.Качества руководителя, которые способствуют этичности его поведения:<ol style="list-style-type: none"><li>1) Грамотная речь, понятная собеседнику.</li><li>2) Порядочность в решении вопросов личной жизни.</li><li>3) Умение культурно вести себя в обществе.</li><li>4) Следование требованиям моды.</li></ol></li><li>2.Укажите формы морального воздействия на работников организаций.<ol style="list-style-type: none"><li>1) Эстетизация рабочих мест.</li><li>2) Наставничество.</li><li>3) Субъективный подход руководителя.</li><li>4) Жесткая экономия средств на оборудование рабочих мест.</li></ol></li><li>3.Определите разновидности позитивного стиля руководства.<ol style="list-style-type: none"><li>1) Социальный архитектор.</li><li>2) «Птица страус».</li><li>3) «Педант».</li><li>4) Лидер-кризисник.</li></ol></li><li>4.К структурным причинам конфликтов в организации относятся:<ol style="list-style-type: none"><li>1) личностные трения между сотрудниками</li><li>2) противоречивость должностных инструкций</li><li>3) различия в уровне образования и культуры сотрудников.</li><li>4) отсутствие единомышленников в коллективе.</li></ol></li><li>5.Одной из важных причин возникновения конфликтов в трудовом коллективе предприятия</li></ol>
---	--

	<p>можно назвать:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) коммуникации</li> <li>2) наличие неформальных групп</li> <li>3) отсутствие единомышленников в коллективе</li> <li>4) стремление к лидерству</li> </ol>
--	--

**Описание шкалы оценивания:**

*Оценка:* зачтено

*Описание характеристики выполнения знания:* Оценка "зачтено" выставляется если задание выполнено правильно или с незначительными недочетами

*Оценка:* не зачтено

*Описание характеристики выполнения знания:* Оценка "не зачтено" выставляется если задание не выполнено в отведенный срок или результат не соответствует заданию

**КМ-3. Практические аспекты деловой коммуникации**

**Формы реализации:** Письменная работа

**Тип контрольного мероприятия:** Контрольная работа

**Вес контрольного мероприятия в БРС:** 30

**Процедура проведения контрольного мероприятия:** Выполнение кейс-задания. На выполнение задания отводится не более 40 минут.

**Краткое содержание задания:**

Проанализируйте следующую ситуацию.

**Контрольные вопросы/задания:**

<p>Уметь: использовать знания о коммуникативных качествах речи в межличностном общении и профессиональной деятельности</p>	<p>1. Компания разместила у своего поставщика некий заказ. Поставщик сообщил, что все в порядке, работы ведутся, а потом выяснилось, что работы еще не были начаты. Представитель компании написал поставщику следующее письмо.</p> <p>«Уважаемая г-жа Соколова! Нашей компании стало известно о задержках с изготовлением заказанного нами в компании «Строймонтаж» товара XYZ. Согласно договору, товар должен быть отгружен нам через полтора месяца, однако по нашей информации его производство еще не начато.</p> <p>До настоящего времени у нас не было проблем в работе с вашей компанией. Мы уверены, что ситуация, по поводу которой мы обратились сейчас, вызвана вполне вескими причинами. Скорее всего, ваша компания уже разработала план, который позволит устранить отставание и поставить товар точно в срок. Однако проект, для которого заказан товар XYZ, крайне важен для нашей компании. Нам нужно быть абсолютно уверенными в том, что товар будет поставлен вовремя и с должным качеством. Поэтому просим Вас сообщить:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– в какой стадии действительно находится процесс производства и отгрузки XYZ</li> <li>– когда планируется отгрузить товар</li> </ul>
--	---

	<p>– как компания «Строймонтаж» планирует наверстать отставание, если оно действительно есть. Мы были бы крайне не заинтересованы в том, чтобы применять предусмотренные контрактом санкции. Поэтому надеемся, что Ваш ответ прояснит все возникшие вопросы и снимет сомнения в возможности успешного завершения проекта».</p> <p>Как Вы считаете, какую цель ставил себе автор письма?</p> <p>а) стремление сохранить партнера б) высказать негативные эмоции («выпустить пар») в) разорвать отношения с партнером</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 большинство вопросов раскрыто. выбрано верное направление для решения задач*

*Оценка: 3*

*Нижний порог выполнения задания в процентах: 60*

*Описание характеристики выполнения знания: Оценка "удовлетворительно" выставляется если задание преимущественно выполнено*

**КМ-4. Управление коммуникациями**

**Формы реализации:** Письменная работа

**Тип контрольного мероприятия:** Контрольная работа

**Вес контрольного мероприятия в БРС:** 30

**Процедура проведения контрольного мероприятия:** Выполнение кейс-задания. На выполнение задания отводится не более 40 минут.

**Краткое содержание задания:**

Проанализируйте следующую ситуацию.

**Контрольные вопросы/задания:**

<p>Уметь: выстраивать социальное взаимодействие, учитывая общее и особенное различных культур, религий, письменной коммуникации, в том числе в научно-образовательной сфере</p>	<p>1. Установите обратную связь, проверьте точность восприятия информации или узнайте дополнительную информацию с помощью вопросов. Один из партнеров употребил какое-то незнакомое выражение или термин. Говорящий уклоняется от темы и не сообщает той информации, которую Вы от него ждете. Партнер только что произнес нечто, не очень-то согласующееся с его предыдущими утверждениями. Вы хотите это уточнить. Вам хотелось бы узнать мнение партнера о том, что</p>
---	--

	<p>Вами было высказано</p> <p>Невербальное поведение партнера подсказывает вам, что он обеспокоен какими-то Вашими словами. Вы хотите рассеять его сомнения, подозрения.</p> <p>Было высказано несколько положений, и Вы хотите привлечь к ним внимание.</p> <p>Партнер не согласился с частью из сказанного Вами, и Вы хотите уточнить причину этого неприятия.</p> <p>Партнер сделал общее утверждение относительно обсуждаемого вопроса, и Вы хотите поговорить об этом более конкретно.</p> <p>Вы сказали о некоторых преимуществах обсуждаемой идеи и хотите установить обратную связь с партнером</p>
<p>Уметь: уметь использовать современный понятийный аппарат для освоения элементарных профессиональных навыков</p>	<p>1. Вас недавно назначили руководителем коллектива, в котором вы несколько лет были рядовым сотрудником. На 8-15 вы вызвали к себе в кабинет подчиненного для выяснения причин его частых опозданий на работу, но сами неожиданно опоздали на 15 мин. Подчиненный же пришел вовремя и ждет вас. Как Вы начнете беседу при встрече?</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Независимо от своего опоздания сразу же потребуете его объяснений об опозданиях на работу.</li> <li>2. Извинитесь перед ним и начнете беседу.</li> <li>3. Поздороваетесь, объясните причину своего опоздания и спросите его: «Как вы думаете, что можно ожидать от руководи-теля, который так же часто опаздывает, как и вы?»</li> <li>4. Отмените беседу и перенесете ее на другое время.</li> <li>5. Свой вариант.</li> </ol>
<p>Уметь: устанавливать контакты и организовать общение в соответствии с потребностями при выполнении профессиональной деятельности</p>	<p>1. Представьте себе, что в ответ на Ваше предложение по цене Ваш партнер заявляет следующее: «Ваша цена очень высока. Мы вели переговоры с другой фирмой, они просят меньшую сумму и, кроме того, предложили меньшие сроки». Как Вы ответите на эти возражения?</p> <p>Способ оттягивания. Воздерживайтесь слишком рано говорить о цене. Сначала объясните, в чем заключается польза продукта, и только потом называйте цену. Не торопитесь сразу соглашаться с требованиями клиента, это делает Ваше предложение малоценным.</p> <p>Способ «сэндвича». «Поместите» цену между двумя «слоями», отражающими пользу для партнера. «Продавайте» свое коммерческое предложение, припася на «десерт» особенно привлекательный аргумент, подтверждающий необходимость принятия предложения и его выгоду для клиента.</p> <p>Способ сравнения. Соотнесите цену с пользой продукта, со сроком его эксплуатации, с иными расходами клиента: «Хотя новая вывеска стоит на X рублей больше, чем другая, зато она служит в два</p>

	<p>раза дольше, значит, вы дополнительно еще три года будете испытывать удовольствие, используя ее в работе».</p> <p>Способ деления. «Расшифруйте» цену. Разложите ее на более мелкие составляющие. Обращение эмоционального характера. Чаще обращайтесь к эмоциям партнеров. Дайте понять, что они достойны того, чтобы позволить себе нечто особенное.</p> <p>Способ подведения итогов. В правой колонке таблицы запишите все недостатки, которые перечислил клиент. Затем вместе с ним еще раз проанализируйте все достоинства и преимущества вашего предложения и перечислите их в левой колонке таблицы. После этого спросите его, неужели он хочет из-за единичных недостатков отказаться от такого количества преимуществ. Аргументы, указывающие на недостатки. В таблице укажите цену, которая устраивала клиента. Затем объясните ему, наличие каких недостатков или отсутствие каких преимуществ связано с более низкой ценой. При этом называйте исключаемое преимущество, зачеркивайте его в таблице красным маркером и прокомментируйте, что означает отсутствие данного преимущества.</p> <p>Согласительный способ. Воздерживайтесь от скидок, предлагайте иные бесплатные услуги. Уступка за уступку. Идите на уступки только в том случае, если объем заказа большой и, если за этим заказом поступят другие, не меньшие.</p> <p>Способ продажи отличий. Не продавайте цены! Продавайте те качества, продукты, достижения, сильные стороны, которые отличают Вашу фирму от других, например: интенсивность установочных и монтажных работ; богатый опыт; отзывы и рекомендации довольных сотрудничавших с Вами партнеров; высококачественные консультации и классные специалисты; систематическое обслуживание; близость к клиенту с точки зрения местонахождения; отраслевые ноу-хау и т.д.</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 большинство вопросов раскрыто. выбрано верное направление для решения задач*

*Оценка: 3*

*Нижний порог выполнения задания в процентах: 50*

*Описание характеристики выполнения знания:* Оценка "удовлетворительно" выставляется если задание преимущественно выполнено

# СОДЕРЖАНИЕ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

4 семестр

Форма промежуточной аттестации: Экзамен

Пример билета

<b>НИУ «МЭИ»</b>	<b>ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 1</b> Кафедра менеджмента в энергетике и промышленности	<i>Утверждаю</i> <i>Зав. кафедрой</i>
		«    »    20    г. Дисциплина «    » <b>Инженерно - экономический институт</b>
1. Коммуникация как основа деловых отношений. 2. Стили и виды слушания в деловых коммуникациях.		

## Процедура проведения

Экзамен проводится по билетам. Время отведенное на подготовку - 45 минут.

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

#### **1. Компетенция/Индикатор: ОПК-1(Компетенция)**

#### **Вопросы, задания**

1. Специфика и основные задачи деловой коммуникации.
2. Элементы и этапы коммуникационного процесса.
3. Обратная связь в деловой коммуникации, условия ее эффективности.
4. Стили и виды слушания в деловых коммуникациях
5. Роль невербальных средств в коммуникации, их классификация
6. Деловая беседа, этапы, принципы и правила проведения.

#### **Материалы для проверки остаточных знаний**

1. В структуру речевого общения входит ...

Ответы:

1. значение и смысл слов, фраз
2. кинесика
3. паралингвистика
4. такесика

Верный ответ: 1

2. Скрытое управление поведением партнера - это

Ответы:

1. манипулирование
2. принуждение

3. заражение
4. просьба

Верный ответ: 1

## **2. Компетенция/Индикатор: ОПК-2(Компетенция)**

### **Вопросы, задания**

1. Коммуникативные модели взаимодействия участников деловой коммуникации
2. Способы передачи и приема информации.
3. Использование эффектов восприятия в деловом общении.
4. Коммуникативные барьеры в деловом общении, причины и условия возникновения.
5. Приемы устранения коммуникативных барьеров.
6. Вербальные средства делового общения.
7. Приемы активного слушания в деловом общении

### **Материалы для проверки остаточных знаний**

1. Свободное оперативное совещание:

Ответы:

1. регулярно собирается для решения оперативных вопросов по плану в определенные дни
2. может не иметь регламентированной повестки дня, зачастую проводится без председателя и сводится к обмену мнениями по какому-либо вопросу
3. характерна разработка повестки дня с регламентацией времени на выступления и обсуждение рассматриваемой проблемы

Верный ответ: 2

2. Место проведения совещания:

Ответы:

1. встречи могут проходить в помещении каждого из участников совещания или на нейтральной территории
2. встречи могут проходить только в помещении каждого из участников совещания
3. встречи могут проходить только на нейтральной территории

Верный ответ: 1

## **3. Компетенция/Индикатор: ОПК-3(Компетенция)**

### **Вопросы, задания**

1. Коммуникация как основа деловых отношений
2. Факторы эффективной коммуникации.
3. Правила и приемы эффективного телефонного общения.
4. Деловые переговоры: подготовка и проведение.
5. Манипуляция, ее типы и признаки. Защита от манипуляций.
6. Организация и проведение делового совещания.
7. Презентация как форма деловой коммуникации.
8. Специфика, возможности и ограничения письменной деловой коммуникации.

### **Материалы для проверки остаточных знаний**

1. Для создания позитивного психологического климата на совещании необходимо:

Ответы:



1. навязывать свою позицию, особенно руководителю, авторитет которого может сказаться на эффективности выступления
2. не допускать недоброжелательного тона на выступлениях участников и руководителя
3. пресекать агрессивные реплики со стороны участников

Верный ответ: 2,3

2. Оценка «языка собеседника»:

Ответы:

1. позволяет подстроиться под тип речи собеседника, что увеличивает эффективность передачи информации
2. дает возможность собеседнику показать уровень знаний, комбинировать различные типы вопросов
3. позволяет передавать информацию на уровне профессиональной компетентности собеседника

Верный ответ: 1

#### **4. Компетенция/Индикатор: ОК-2(Компетенция)**

##### **Вопросы, задания**

1. Проблема интерпретации невербальных средств в деловом общении.
2. Формирование и совершенствование переговорного процесса.
3. Способы нейтрализации «блокирующих ситуаций в ходе совещания.
4. Самопрезентация в деловых контактах

##### **Материалы для проверки остаточных знаний**

1. Основными вопросами, которые необходимо решить в процессе подготовки деловой беседы:

Ответы:

1. самоанализ поведения участников
2. устное или письменное приглашение заинтересованных лиц на встречу
3. определение темы деловой беседы, основных задач и целей

Верный ответ: 2, 3

#### **II. Описание шкалы оценивания**

*Оценка: 5*

*Нижний порог выполнения задания в процентах: 90*

*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: 75*

*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: 50*

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

### *III. Правила выставления итоговой оценки по курсу*

Итоговая оценка выводится на основании Положения о БАРС НИУ "МЭИ"