


Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Петровская Анна Викторовна
Должность: Директор
Дата подписания: 09.09.2024 14:34:00
Уникальный программный ключ:
798bda6555fbdeba776801710bd17a9070c31fdc1b6a6ac5a1f10c8c5199



МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«Российский экономический университет имени Г. В. Плеханова»
КРАСНОДАРСКИЙ ФИЛИАЛ РЭУ им. Г.В.ПЛЕХАНОВА

Приложение 6 к основной профессиональной образовательной программе по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент направленность (профиль) программы «Менеджмент организации»

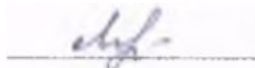
Кафедра экономики и управления

УТВЕРЖДЕНО
Протоколом заседания кафедры
экономики и управления
от « 28 » марта 2019 №9
Зав. КЭУ, к.э.н., доц.
 И.В. Балашова

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ по учебной дисциплине

Б1.Б.06 ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ

для студентов 2020 года приема
Направление подготовки 38.03.02
Менеджмент
Направленность (профиль) программы
«Менеджмент организации»

Составитель:
к.э.н., доцент
 И.Ю.Лопатина

Краснодар
2019 г.

СОДЕРЖАНИЕ

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ.....	3
2. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ РАЗРАБОТКИ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ.....	3
3. ПЕРЕЧЕНЬ КОМПЕТЕНЦИЙ С УКАЗАНИЕМ ЭТАПОВ ИХ ФОРМИРОВАНИЯ В ПРОЦЕССЕ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ.....	4
4. ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ.....	5
5. ОПИСАНИЕ ПОКАЗАТЕЛЕЙ И КРИТЕРИЕВ ОЦЕНИВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ НА РАЗЛИЧНЫХ ЭТАПАХ ИХ ФОРМИРОВАНИЯ, ШКАЛА ОЦЕНИВАНИЯ.....	7
6. ТИПОВЫЕ КОНТРОЛЬНЫЕ ЗАДАНИЯ И ИНЫЕ ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ, НЕОБХОДИМЫЕ ДЛЯ ОЦЕНКИ ЗНАНИЙ, УМЕНИЙ, НАВЫКОВ И (ИЛИ) ОПЫТА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИЕ ЭТАПЫ ФОРМИРОВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ В ПРОЦЕССЕ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ.....	11
7. МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ, ОПРЕДЕЛЯЮЩИЕ ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНИВАНИЯ ЗНАНИЙ, УМЕНИЙ, НАВЫКОВ И (ИЛИ) ОПЫТА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИЕ ЭТАПЫ ФОРМИРОВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ.....	12
ПРИЛОЖЕНИЯ:	
1. Комплект тестовых заданий для входного контроля.....	14
2. Комплект тестовых заданий по разделу 1 «Теоретические аспекты деловой коммуникации».....	18
3. Комплект тестовых заданий по разделу 2 «Практические аспекты деловой коммуникации».....	23
4. Перечень заданий для анализа деловой ситуации на основе кейс-метода.....	28
5. Вопросы для собеседования.....	31
6. Вопросы для собеседования по мультимедиа-лекции.....	34
7. Тематика эссе.....	35
8. Тематика рефератов.....	37
9. Перечень вопросов для подготовки к зачету.....	39
10. Комплект заданий для выполнения контрольной работы для студентов заочной формы обучения.....	46
Лист регистрации изменений.....	52

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Фонд оценочных средств по учебной дисциплине Б1.Б.06 «Деловые коммуникации» являются неотъемлемой частью нормативно-методического обеспечения системы оценки знаний и уровня сформированности компетенций студентов направления подготовки 38.03.02. «Менеджмент» направленности (профиля) программы «Менеджмент организации» и обеспечивают качество образовательного процесса.

Фонд оценочных средств входит в состав ОПОП ВО, представляют собой совокупность контролирующих материалов, предназначенных для измерения уровня достижения студентов установленных результатов обучения, указанных в рабочей программе учебной дисциплины «Деловые коммуникации».

Фонд оценочных средств используется при входном контроле уровня подготовки обучающихся в начале изучения дисциплины, при проведении текущего контроля успеваемости (контроля самостоятельной работы) и промежуточной аттестации обучающихся по учебной дисциплине с учетом требований:

«Положения о текущем контроле, рубежном контроле успеваемости и промежуточной аттестации студентов в федеральном государственном бюджетном образовательном учреждении высшего образования «Российский экономический университет имени Г.В. Плеханова»,

«Положения о рейтинговой системе оценки успеваемости и качества знаний студентов в федеральном государственном бюджетном образовательном учреждении высшего образования «Российский экономический университет имени Г. В. Плеханова»,

«Положения о разработке основных профессиональных образовательных программ подготовки бакалавров, специалистов и магистров в федеральном государственном бюджетном образовательном учреждении высшего образования «Российский экономический университет имени Г.В. Плеханова»,

«Положения о порядке организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры в федеральном государственном бюджетном образовательном учреждении высшего образования «Российский экономический университет имени Г.В. Плеханова»,

«Положения о порядке проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам высшего образования - программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры в федеральном государственном бюджетном образовательном учреждении высшего образования «Российский экономический университет имени Г.В. Плеханова».

Входной контроль уровня подготовки обучающихся в начале изучения дисциплины проводится с целью определения реального уровня базовой подготовки обучающихся первого курса по общеобразовательным дисциплинам.

Виды оценочных средств по учебной дисциплине «Деловые коммуникации» соответствуют образовательным технологиям, представленным в рабочей программе учебной дисциплины, в Календарно-тематическом плане учебной дисциплины.

2. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Целью разработки фонда оценочных средств по учебной дисциплине «Деловые коммуникации» является установление соответствия знаний и уровня сформированности компетенций студента на данном этапе обучения требованиям рабочей программы учебной дисциплины.

Задачи, решаемые при помощи фонда оценочных средств по учебной дисциплине:

- управление процессом приобретения студентами необходимых знаний, умений, навыков и уровня сформированности компетенций, определенных в ФГОС ВО по соответствующему направлению подготовки;
- оценка достижений студентов в процессе изучения учебной дисциплины;
- обеспечение соответствия результатов обучения задачам будущей профессиональной деятельности через совершенствование традиционных и внедрение инновационных методов обучения в образовательный процесс.

3. ПЕРЕЧЕНЬ КОМПЕТЕНЦИЙ С УКАЗАНИЕМ ЭТАПОВ ИХ ФОРМИРОВАНИЯ В ПРОЦЕССЕ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

В результате изучения учебной дисциплины «Деловые коммуникации» обучающиеся должны обладать следующими компетенциями:

ОК-4 - способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия

ОК-5 - способностью работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия

В результате освоения компетенции ОК-5 студент должен:

ОПК-4 - способностью осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации

Этапы формирования компетенций в процессе освоения дисциплины (таблица 1):

Таблица 1

Разделы (темы) дисциплины (модулей)	Формируемые компетенции (коды компетенций)		
	ОК-4	ОК-5	ОПК-4
курс 1			
Тема 1 Деловая коммуникация, ее сущность и характеристики	+		
Тема 2 Коммуникационный процесс: содержание, элементы и этапы	+		
Тема 3 Средства деловой коммуникации	+		
Тема 4 Устные деловые коммуникации	+	+	+
Тема 5 Письменные деловые коммуникации	+		
Тема 6 Управление организационными коммуникациями	+	+	+
Тема 7 Межкультурная коммуникация	+	+	+

4. ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ

Фонд оценочных средств по учебной дисциплине «Деловые коммуникации» включают контрольные материалы для проведения входного контроля уровня подготовки обучающихся в начале изучения дисциплины, текущего контроля и промежуточной аттестации с указанием этапов формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы (таблица 2):

Таблица 2

Контролируемые разделы, темы дисциплины	Код контролируемой компетенции (или ее части)	Оценочные средства		
		тестовые задания, кол-во	другие оценочные средства	
			вид	кол-во (комплект , перечень)
Входной контроль				
Диагностическое тестирование уровня подготовки обучающегося	ОК-4	20	Комплект тестов	1
Текущий контроль				
Тема 1 Деловая коммуникация, ее сущность и характеристики	ОК-4	-	Перечень вопросов для собеседования, т ематика рефератов	2
Тема 2 Коммуникационный процесс: содержание, элементы и этапы	ОК-4	-	Перечень вопросов для собеседования, т ематика рефератов	2
Тема 3 Средства деловой коммуникации	ОК-4	20	Перечень вопросов для собеседования, т ематика эссе; задания для анализа деловой ситуации на основе кейс- метода, тест	5
Тема 4 Устные деловые коммуникации	ОК-4, ОК-5, ОПК-4	20	Перечень вопросов для собеседования, т ематика рефератов, эссе, задания для анализа деловой ситуации на основе кейс- метода	5
Тема 5 Письменные деловые коммуникации	ОК-4	-	Перечень вопросов для собеседования, т ематика эссе, тест	2
Тема 6 Управление организационными коммуникациями	ОК-4, ОК-5, ОПК-4	20	Перечень вопросов для собеседования, т ематика рефератов, эссе, задания для	5

			анализа деловой ситуации на основе кейс-метода	
Тема 7 Межкультурная коммуникация	ОК-4, ОК-5, ОПК-4		Перечень вопросов для собеседования по мультимедиа-лекции, тематика эссе	2
Промежуточная аттестация	ОК-4, ОК-5, ОПК-4	-	Вопросы к зачету	1
			Практические задания к зачету	1
Всего	ОК-4, ОК-5, ОПК-4	80	9	26

5. ОПИСАНИЕ ПОКАЗАТЕЛЕЙ И КРИТЕРИЕВ ОЦЕНИВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ НА РАЗЛИЧНЫХ ЭТАПАХ ИХ ФОРМИРОВАНИЯ, ШКАЛА ОЦЕНИВАНИЯ

Контроль форсированности компетенции осуществляется с позиции оценивания составляющих ее частей по трёхкомпонентной структуре компетенции: знать, уметь, владеть и (или) иметь опыт деятельности.

Порядок оценки освоения обучающимися учебного материала определяется содержанием разделов учебной дисциплины.

Оценивание компетенций в рамках изучения данной дисциплины осуществляется в форме текущего и промежуточного контроля.

В рамках текущего контроля оценивается отдельно взятая компетенция на основе продемонстрированного обучаемым уровня самостоятельности в применении полученных в ходе изучения учебной дисциплины знаний, умений и навыков. В ходе изучения данной дисциплины осваивается определенный этап формирования компетенции.

В рамках промежуточного контроля осуществляется оценка уровня обученности по учебной дисциплине на основе комплексного подхода к уровню сформированности всех компетенций, обязательных к формированию в процессе изучения дисциплины. При оценке обучаемого в процессе определения уровня освоения учебной дисциплины в качестве основного критерия выступает наличие сформированных у него компетенций по результатам освоения учебной дисциплины.

Для обучающихся очной формы применяется 100-балльная оценка знаний, для обучающихся заочной формы обучения – традиционная четырехбалльная система оценки знаний.

Показатели и критерии оценивания планируемых результатов освоения компетенций и результатов обучения, шкала оценивания представлены в таблице 3:

Таблица 3

100-балльная система оценки	Традиционная четырехбалльная система оценки	Формируемые компетенции (индикаторы компетенций)	Критерии оценивания
85-100 баллов	«зачтено»	ОПК-4	Знает верно в полном объеме: этапы и правила проведения деловой беседы; психологическую основу и языковые средства публичного выступления; основы организации, стратегию и стиль ведения

			<p>деловых переговоров; правила подготовки и проведения совещания; специфику, возможности и ограничения письменной деловой коммуникации; особенности и функции электронных коммуникаций</p> <p>Уметь верно в полном объеме: выбирать эффективные тактики и стратегии речевого поведения в коммуникативных ситуациях; проводить совещание, организовать публичное выступление, переговорный процесс, в том числе с использованием современных средств коммуникации; составлять документы внутренней и внешней переписки; поддерживать электронную коммуникацию.</p> <p>Владеет верно в полном объеме: коммуникативными навыками взаимодействия в деловой беседе; навыками ведения совещания; навыками публичного выступления; навыками составления документов внутренней и внешней переписки, навыками логически верного, аргументированного и ясного построения письменной речи; навыками эффективного общения через средства электронной коммуникации</p>
		ПК-2	<p>Знает верно в полном объеме: основные способы разрешения конфликтных ситуаций при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций; современные технологии управления персоналом в организации, в том числе в межкультурной среде</p> <p>Умеет верно в полном объеме: разрешать конфликтные ситуации при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций на основе современных технологий управления персоналом в организации, в том числе в межкультурной среде</p> <p>Владеет верно в полном объеме: навыками разрешения различными способами конфликтных ситуаций при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций на основе современных технологий управления персоналом в организации, в том числе в межкультурной среде</p>
70-84 баллов	«зачтено»	ОПК-4	<p>Знает с незначительными замечаниями: этапы и правила проведения деловой беседы; психологическую основу и языковые средства публичного выступления; основы организации, стратегию и стиль ведения деловых переговоров; правила подготовки и проведения совещания; специфику, возможности и ограничения письменной деловой коммуникации; особенности и функции электронных коммуникаций</p> <p>Уметь с незначительными замечаниями: выбирать эффективные тактики и стратегии</p>

			<p>речевого поведения в коммуникативных ситуациях; проводить совещание, организовать публичное выступление, переговорный процесс, в том числе с использованием современных средств коммуникации; составлять документы внутренней и внешней переписки; поддерживать электронную коммуникацию.</p> <p>Владеет с незначительными замечаниями: коммуникативными навыками взаимодействия в деловой беседе; навыками ведения совещания; навыками публичного выступления; навыками составления документов внутренней и внешней переписки, навыками логически верного, аргументированного и ясного построения письменной речи; навыками эффективного общения через средства электронной коммуникации</p>
		ПК-2	<p>Знает с незначительными замечаниями: основные способы разрешения конфликтных ситуаций при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций; современные технологии управления персоналом в организации, в том числе в межкультурной среде</p> <p>Умеет с незначительными замечаниями: разрешать конфликтные ситуации при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций на основе современных технологий управления персоналом в организации, в том числе в межкультурной среде</p> <p>Владеет с незначительными замечаниями: навыками разрешения различными способами конфликтных ситуаций при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций на основе современных технологий управления персоналом в организации, в том числе в межкультурной среде</p>
50-69 баллов	«зачтено»	ОПК-4	<p>Знает на базовом уровне, с ошибками: этапы и правила проведения деловой беседы; психологическую основу и языковые средства публичного выступления; основы организации, стратегию и стиль ведения деловых переговоров; правила подготовки и проведения совещания; специфику, возможности и ограничения письменной деловой коммуникации; особенности и функции электронных коммуникаций</p> <p>Уметь на базовом уровне, с ошибками: выбирать эффективные тактики и стратегии речевого поведения в коммуникативных ситуациях; проводить совещание, организовать публичное выступление, переговорный процесс, в том числе с использованием современных средств</p>

			<p>коммуникации; составлять документы внутренней и внешней переписки; поддерживать электронную коммуникацию.</p> <p>Владеет на базовом уровне, с ошибками: коммуникативными навыками взаимодействия в деловой беседе; навыками ведения совещания; навыками публичного выступления; навыками составления документов внутренней и внешней переписки, навыками логически верного, аргументированного и ясного построения письменной речи; навыками эффективного общения через средства электронной коммуникации</p>
		ПК-2	<p>Знает на базовом уровне, с ошибками: основные способы разрешения конфликтных ситуаций при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций; современные технологии управления персоналом в организации, в том числе в межкультурной среде</p> <p>Умеет на базовом уровне, с ошибками: разрешать конфликтные ситуации при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций на основе современных технологий управления персоналом в организации, в том числе в межкультурной среде</p> <p>Владеет на базовом уровне, с ошибками: навыками разрешения различными способами конфликтных ситуаций при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций на основе современных технологий управления персоналом в организации, в том числе в межкультурной среде</p>
менее 50 баллов	«не зачтено»	ОПК-4	<p>Не знает на базовом уровне: этапы и правила проведения деловой беседы; психологическую основу и языковые средства публичного выступления; основы организации, стратегию и стиль ведения деловых переговоров; правила подготовки и проведения совещания; специфику, возможности и ограничения письменной деловой коммуникации; особенности и функции электронных коммуникаций</p> <p>Не умеет на базовом уровне: выбирать эффективные тактики и стратегии речевого поведения в коммуникативных ситуациях; проводить совещание, организовать публичное выступление, переговорный процесс, в том числе с использованием современных средств коммуникации; составлять документы внутренней и внешней переписки; поддерживать электронную коммуникацию.</p> <p>Не владеет на базовом уровне: коммуникативными навыками взаимодействия в деловой беседе; навыками</p>

			ведения совещания; навыками публичного выступления; навыками составления документов внутренней и внешней переписки, навыками логически верного, аргументированного и ясного построения письменной речи; навыками эффективного общения через средства электронной коммуникации
		ПК-2	<p>Не знает на базовом уровне: основные способы разрешения конфликтных ситуаций при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций; современные технологии управления персоналом в организации, в том числе в межкультурной среде</p> <p>Не умеет на базовом уровне: разрешать конфликтные ситуации при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций на основе современных технологий управления персоналом в организации, в том числе в межкультурной среде</p> <p>Не владеет на базовом уровне: навыками разрешения различными способами конфликтных ситуаций при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций на основе современных технологий управления персоналом в организации, в том числе в межкультурной среде</p>

Оценка «Не зачтено» ставится также в случаях, если студент не приступал к выполнению задания, списывал, фальсифицировал данные и результаты работы. Результирующая оценка по итогам текущего контроля рассчитывается как сумма взвешенных оценок, полученных по итогам выполнения всех заданий. Фонды оценочных средств сформированы на бумажном и электронном носителях и хранятся на кафедре.

На сайте филиала в свободном доступе для студентов размещены фонды оценочных средств: для подготовки к практическим занятиям (вопросы для подготовки к собеседованию, вопросы для подготовки к собеседованию по мультимедиа-лекции, деловые ситуации), выполнения самостоятельной работы (тематика рефератов, эссе), вопросы к зачету, тестовые задания.

6. ТИПОВЫЕ КОНТРОЛЬНЫЕ ЗАДАНИЯ И ИНЫЕ ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ, НЕОБХОДИМЫЕ ДЛЯ ОЦЕНКИ ЗНАНИЙ, УМЕНИЙ, НАВЫКОВ И (ИЛИ) ОПЫТА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИЕ ЭТАПЫ ФОРМИРОВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ В ПРОЦЕССЕ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Текущий контроль

Текущий контроль успеваемости осуществляется в течение периода теоретического обучения по всем видам аудиторных занятий и самостоятельной работы обучающегося в соответствии с утвержденным графиком учебного процесса, а также проведения научно-исследовательской работы, практик. Типовые контрольные задания и иные оценочные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности представлены в Приложениях 1-8.

Промежуточная аттестация

Вопросы для проведения промежуточной аттестации соотносятся соответственно со знаниевыми компонентами, умениями, навыками, характеризующими этапы формирования компетенций в рамках изучаемой дисциплины. (Вопросы к зачету представлены в Приложении 9).

7. МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ, ОПРЕДЕЛЯЮЩИЕ ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНИВАНИЯ ЗНАНИЙ, УМЕНИЙ, НАВЫКОВ И (ИЛИ) ОПЫТА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИЕ ЭТАПЫ ФОРМИРОВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ

Оценка знаний, умений, навыков, и (или) опыта деятельности, характеризующая этапы формирования компетенций в результате освоения дисциплины проводится в форме текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации.

Текущий контроль успеваемости обучающихся - текущая аттестация - проводится в течение семестра в ходе аудиторных и внеаудиторных занятий с целью определения уровня усвоения обучающимися знаний, формирования умений и навыков, своевременного выявления преподавателем недостатков в подготовке обучающихся и принятия необходимых мер по ее корректировке, совершенствованию методики обучения, организации учебной работы и оказания обучающимся индивидуальной помощи.

Контроль за выполнением обучающимися каждого вида работ проводится поэтапно и служит основанием для промежуточной аттестации по дисциплине. Все виды текущего контроля осуществляются в процессе контактной работы преподавателя с обучающимся.

Каждая форма контроля по дисциплине включает в себя теоретические вопросы, позволяющие оценить уровень освоения обучающимися знаний и практические задания, выявляющие степень сформированности умений и навыков, характеризующие этапы формирования компетенций.

Процедура оценивания знаний, умений и (или) опыта деятельности, обучающихся основывается на следующих принципах:

1. Регулярность и периодичность проведения оценки (на каждом занятии).
2. Надежность, использование единообразных стандартов и критериев оценивания.
3. Справедливость – разные обучающиеся должны иметь равные возможности.
4. Единство используемой технологии для всех обучающихся, выполнение условий сопоставимости результатов оценивания.
5. Соблюдение последовательности проведения оценки: развитие компетенций идет по возрастанию - поэтапно, и оценочные средства на каждом этапе учитывают это развитие.
6. Многоступенчатость: оценка (как преподавателем, так и обучающимися) и самооценка обучающегося, обсуждение результатов и комплекса мер по устранению недостатков и дальнейшему развитию.

Промежуточная аттестация по дисциплине проводится с целью определения соответствия уровня теоретических знаний, практических умений и навыков по дисциплине требованиям ФГОС ВО. Промежуточная аттестация проводится после завершения изучения дисциплины в соответствии с рабочей программой. Процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности (таблица 6).

Таблица 6

Наименование оценочного средства	Характеристика оценочного средства	Представление оценочного средства по дисциплине	Методы оценки результатов
1. Тест	Средство, позволяющее оценить уровень знаний студента путем выбора им одного из нескольких вариантов ответов на поставленный вопрос. Возможно использование тестовых вопросов,	Тестовое задание (Приложение 1, входной контроль),	Экспертный, электронный

	предусматривающих ввод обучающимся короткого и однозначного ответа на поставленный вопрос.	Приложения 2-3)	
2. Анализ деловой ситуации на основе кейс-метода	Проблемное задание, в котором студенту предлагают осмыслить реальную профессионально-ориентированную экономическую, социальную ситуацию, необходимую для решения данной проблемы	Ситуация, задание для решения проблемы (Приложение 4)	экспертный
4. Вопросы для собеседования	Средство контроля усвоения учебного материала темы, раздела или разделов дисциплины, организованное как учебное занятие в виде собеседования преподавателя со студентами	Вопросы по темам, разделам дисциплины (Приложение 5)	экспертный
5. Вопросы для собеседования по материалам мультимедиа-лекции	Средство контроля усвоения учебного материала темы, раздела или разделов дисциплины, организованное как учебное занятие в виде собеседования преподавателя со студентами по материалам мультимедиа-лекции	Вопросы по мультимедиа-лекции (Приложение 6)	экспертный
6. Эссе	Средство, позволяющее оценить умение студента выразить индивидуальные впечатления и соображения по конкретному вопросу; проявить самостоятельное творческое мышление и изложение собственных умозаключений; выделить причинно-следственные взаимосвязи с привлечением примеров, аргументацией выводов; представить новое авторское видение поставленной проблемы.	Перечень тематики эссе (Приложение 7)	экспертный
7. Реферат	Средство, позволяющее оценить умение студента письменно и устно излагать суть поставленной проблемы, самостоятельно проводить анализ этой проблемы с использованием концепций и аналитического инструментария соответствующей дисциплины.	Перечень тематики рефератов (Приложение 8)	экспертный
8. Зачет	Средство, позволяющее оценить знания, умения и владения обучающегося по учебной дисциплине.	Вопросы к зачету Практические задания к зачету (Приложение 9)	экспертный

Приложение 1**Комплект тестовых заданий для входного контроля**

**Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«Российский экономический университет имени Г.В. Плеханова»
Краснодарский филиал РЭУ им. Г.В. Плеханова**

Кафедра экономики и управления**Комплект тестовых заданий для входного контроля****1. Тестовый вопрос 1:**

Деловое общение – это сложный многоплановый процесс развития контактов между людьми в...

- а) служебной сфере
- б) сфере общения
- в) процессе взаимодействия
- г) личном плане

2. Тестовый вопрос 2:

Вербальные коммуникации осуществляются с помощью:

- а) определенного темпа речи
- б) информационных технологий
- в) устной речи
- г) мимики

3. Тестовый вопрос 3:

Специфика деловых коммуникаций заключается в том, что деловые коммуникации:

- а) возникают между субъектами, которые участвуют в совместной деятельности, ориентированной на достижение определенной цели;
- б) возникают в процессе обмена сообщениями и их интерпретация двумя или несколькими индивидами, вступившими в контакт друг с другом;
- в) возникают в процессе передачи информации посредством жестов, мимики, телодвижений;
- г) возникают в процессе взаимодействия людей с помощью речи.

4. Тестовый вопрос 4:

Использование в речи точных, ярких, образных слов и словесных оборотов свидетельствует:

- а) о грамматической выразительности;

- б) о лексической выразительности;
- в) об эмоциональной выразительности (экспрессивности);
- г) о фонетической выразительности.

5.Тестовый вопрос 5:

Использование средств языка, звучание которых позволяет вызвать определенные ассоциации — звуковые, зрительные и т. д. и создать тем самым сильный, запоминающийся образ и более полно передать смысл высказывания, свидетельствует:

- а) о фонетической выразительности
- б) о лексической выразительности
- в) об эмоциональной выразительности (экспрессивности)
- г) о грамматической выразительности

6.Тестовый вопрос 6:

Стиль общения – это:

- а) индивидуально-типологические особенности взаимодействия между людьми;
- б) взаимодействие двух или более людей, состоящее в обмене между ними информацией познавательного характера;
- в) взаимодействие двух или более людей, направленное на объединение их усилий с целью достижения общего результата;
- г) формирование навыков взаимодействия в обществе в соответствии с принятыми нормами и правилами.

7. Тестовый вопрос 7:

Деловые партнеры используют открытые вопросы:

- а) для формирования у партнера заинтересованности в разговоре
- б) для выявления ключевых моментов беседы
- в) для предоставления возможности выбора
- г) для направления беседы в нужное русло в случае отклонения от темы

8.Тестовый вопрос 8:

Передача выступающим информации широкой аудитории – это:

- а) публичное выступление
- б) деловое совещание
- в) деловая беседа
- г) деловые переговоры

9.Тестовый вопрос 9:

Для уяснения проблемы при деловом общении целесообразно задавать вопрос открытого типа, на который требуется ответ...

- а) развернутый
- б) однозначный
- в) двусмысленный
- г) неопределенный

10.Тестовый вопрос 10:

Главное требование культуры общения по телефону – это...

- а) краткость (лаконичность) изложения
- б) длительность общения
- в) четкость изложения
- г) жесткость в разговоре

11.Тестовый вопрос 11:

Укажите, какая фигура речи использована в предложении «А новое так отрицает старое!»

- а) инверсия
- б) градация
- в) антитеза
- г) синекдоха

12.Тестовый вопрос 12:

Укажите, какая фигура речи использована в предложении «Пришел, увидел, победил!»:

- а) градация
- б) метонимия
- в) метафора
- г) антитеза

13.Тестовый вопрос 13:

В деловом общении обращение к собеседнику происходит на ...

- а) «Вы» независимо от должности и соподчинения
- б) «Вы» только с руководителем и сторонними людьми
- в) «Вы» только к новым сотрудникам
- г) «Ты» независимо от должности и соподчинения

14.Тестовый вопрос 14:

Беседа с посетителем нельзя завершать:

- а) высказыванием обобщающего или завершающего замечания
- б) прекращением разговора
- в) вставанием
- г) шуткой

15.Тестовый вопрос 15:

Лексические средства выразительности речи включают (*при необходимости укажите не менее 2-х вариантов ответа*):

- а) риторический вопрос (утверждение или отрицание, облеченное в форму вопроса, которое в себе самом содержит ответ и предназначается для активизации внимания и привлечения интереса слушателей)
- б) эпитет (образное определение)
- в) гипербола (образное преувеличение)
- г) метафора (перенос на один предмет свойства другого предмета, сближение двух явлений по сходству или контрасту)

16.Тестовый вопрос 16:

Синтаксические средства выразительности речи включают:

- а) риторический вопрос - утверждение или отрицание, облеченное в форму вопроса, которое в себе самом содержит ответ и предназначается для активизации внимания и привлечения интереса слушателей
- б) повтор — многократное повторение одного и того же слова или словосочетания с целью выделить или подчеркнуть наиболее существенные места высказывания
- в) метонимия - замена одного слова другим на основании близости выражаемых ими понятий
- г) фразеологизмы — устойчивые сочетания слов с полным или частично переосмысленным значением, которые отражают национальную специфику языка, его самобытность

17. Тестовый вопрос 17:

Употребление слова в соответствии с его значением и стилистической принадлежностью определяют нормы:

- а) орфографические
- б) стилистические
- в) грамматические
- г) лексические

18. Тестовый вопрос 18:

Под культурой речи понимается (*при необходимости укажите не менее 2-х вариантов ответа*):

- а) владение нормами литературного языка
- б) умение выбрать и использовать в соответствии с ситуацией общения те языковые средства, которые способствуют достижению поставленных задач коммуникации
- в) умение эффективно воздействовать на собеседника
- г) соблюдение этики общения

19. Тестовый вопрос 19:

Описание речевого этикета, эффективных приёмов общения – это:

- а) нормативный аспект культуры речи
- б) коммуникативный аспект культуры речи
- в) функциональный аспект культуры речи
- г) этический аспект культуры речи

20. Тестовый вопрос 20:

Коммуникативная функция языка заключается в том, что язык служит:

- а) средством общения
- б) средством воздействия на слушателей
- в) средством сохранения и передачи информации
- г) средством формирования мышления человека

Критерии оценки:

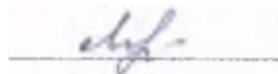
«отлично» - выставляется студенту, если правильные ответы составляют 85 – 100%;

«хорошо» - выставляется студенту, если правильные ответы составляют 70 – 84%;

«удовлетворительно» - выставляется студенту, если правильные ответы составляют 50 – 69%;

«неудовлетворительно» - выставляется студенту, если правильные ответы составляют менее 50%.

Составитель, к.э.н, доцент



И.Ю. Лопатина

Приложение 2
Комплект тестовых заданий по разделу 1
«Теоретические аспекты деловой коммуникации»

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«Российский экономический университет имени Г.В. Плеханова»
Краснодарский филиал РЭУ им. Г.В. Плеханова

Кафедра экономики и управления

Комплект тестов (тестовых заданий)
по дисциплине «Деловые коммуникации»
Раздел 1. Теоретические аспекты деловой коммуникации

1. Тестовый вопрос 1:

Специфика деловых коммуникаций заключается в том, что:

- а) возникают между субъектами, которые участвуют в совместной деятельности, ориентированной на достижение определенной цели;
- б) возникают в процессе обмена сообщениями и их интерпретация двумя или несколькими индивидами, вступившими в контакт друг с другом;
- в) возникают в процессе передачи информации посредством жестов, мимики, телодвижений;
- г) возникают в процессе взаимодействия людей с помощью речи.

2. Тестовый вопрос 2:

Виды коммуникаций можно классифицировать по способу обмена информацией:

- а) прямые и косвенные;
- б) устные, письменные электронные;
- в) формальные и неформальные;
- г) открытые и закрытые.

3. Тестовый вопрос 3:

Обратная связь в коммуникационном процессе – это:

- а) реакция получателя на полученное сообщение
- б) перевод символов отправителя в мысли получателя
- в) кодирование информации с помощью символов
- г) формулирование идеи и отбор информации

4. Тестовый вопрос 4:

Приведите в соответствие.

Различают следующие основные функции делового общения:

- | | |
|---------------------------------|--|
| а) инструментальная функция | 1) раскрывает общение как средство объединения людей |
| б) интегративная функция | 2) функция передачи конкретных способов деятельности, оценок и т. д. |
| в) трансляционная функция | 3) регламентация поведения и деятельности |
| г) функция социального контроля | 4) характеризует общение как социальный механизм управления и передачи информации, необходимой для исполнения действия |
| | 5) определяет общение как форму взаимопонимания психологического контекста |

5. Тестовый вопрос 5:

Стиль общения – это:

- а) индивидуально-типологические особенности взаимодействия между людьми;
- б) взаимодействие двух или более людей, состоящее в обмене между ними информацией познавательного характера;
- в) взаимодействие двух или более людей, направленное на объединение их усилий с целью достижения общего результата;
- г) формирование навыков взаимодействия в обществе в соответствии с принятыми нормами и правилами.

6. Тестовый вопрос 6:

Коммуникативная сторона делового общения – это:

- а) взаимодействие деловых партнеров, при котором главным содержанием общения является действие;
- б) обмен информацией и ее понимание;
- в) восприятие одним партнером по общению другого;
- г) эмоциональный отклик на поведение и высказывания делового партнера.

7. Тестовый вопрос 7:

Приведите в соответствие.

Виды коммуникаций можно классифицировать:

- | | |
|----------------------------------|-----------------------------------|
| а) по содержанию | 1) прямые и косвенные |
| б) по способу обмена информацией | 2) гомофильные и гетерофильные |
| в) по степени однородности | 3) устные, письменные электронные |
| г) по форме выражения | 4) формальные и неформальные |
| | 5) открытые и закрытые |

8. Тестовый вопрос 8:

Перцептивной стороной общения является:

- а) обмен информацией между участниками общения;
- б) взаимодействие участников общения;
- в) взаимовлияние друг на друга участников общения;
- г) восприятие друг друга партнерами по общению.

9. Тестовый вопрос 9:

Интерактивной стороной общения является:

- а) взаимовлияние друг на друга участников общения
- б) восприятие друг друга партнерами по общению
- в) взаимодействие участников общения, при этом главным содержанием общения является действие
- г) обмен информацией между участниками общения

10. Тестовый вопрос 10:

Манипулятивный стиль общения предполагает:

- а) поддержание связи с социумом, подкрепление представления о себе как члене общества;
- б) в наибольшей степени личностное общение, позволяющее удовлетворить потребность в понимании и сочувствии;
- в) отношение к деловому партнеру как средству достижения внешних по отношению к нему целей;
- г) форму общения, для которой характерно противодействие деловых партнеров.

11. Тестовый вопрос 11:

Эмпатическое слушание состоит:

- а) в передаче говорящему чувства сопереживания;
- б) в расшифровке смысла сообщений;
- в) в умении внимательно молчать, не вмешиваясь в речь собеседника своими замечаниями;
- г) в умении сосредоточиться на теме беседы.

12. Тестовый вопрос 12:

Инструментальная функция общения характеризует общение:

- а) как взаимопонимание переживаний и эмоциональных состояний;
- б) как средство объединения людей;
- в) как передачу конкретных способов деятельности и оценок;
- г) как социальный механизм управления и передачи информации, необходимой для исполнения действия.

13. Тестовый вопрос 13:

Убеждение в деловом общении предполагает:

- а) процесс и результат целенаправленного воздействия, оказываемого с целью трансформации некоторых сообщений одного делового партнера в систему воззрений другого;
- б) воспроизводство одним человеком определенных образцов поведения другого человека;
- в) использование администратором своей официальной власти;
- г) активное воздействие одного субъекта на другого, направленное не на логическое мышление, а на эмоциональную сферу.

14. Тестовый вопрос 14:

Укажите четыре правильных варианта ответа.

К особенностям перцепции относятся:

- а) идентификация;
- б) уклонение от взаимодействия;
- в) обратная связь;
- г) компромиссное взаимодействие;
- д) рефлексия;

е) эмпатия.

15. Тестовый вопрос 15:

Укажите четыре варианта правильных ответов.

Невербальные средства общения, которые входят в группу кинесических, это:

- а) интонация;
- б) мимика;
- в) походка;
- г) рукопожатие;
- д) дистанция;
- е) жест;
- ж) взгляд.

16. Тестовый вопрос 16:

Укажите четыре правильных варианта ответа.

Мимика в деловых коммуникациях используется для:

- а) усиления речевого высказывания;
- б) установления психологического контакта;
- в) экономии языковых средств;
- г) формирования впечатления о себе и своей позиции в разговоре;
- д) маскировки собственного психического состояния и отношения к происходящему;
- е) регулирования потока речи.

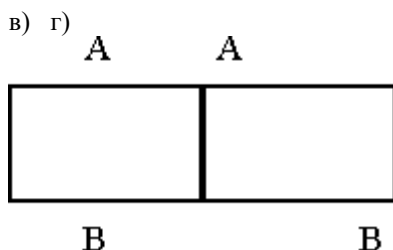
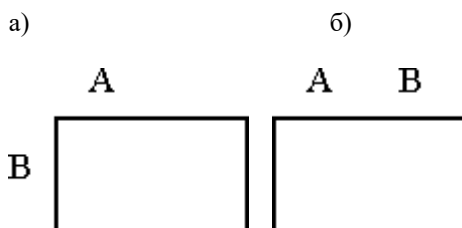
17. Тестовый вопрос 17:

Представьте себе, что Вы сидите в кабинете руководителя среднего ранга, которому часто звонят по телефону. Стил разговора все время изменяется. Если статус оппонента выше – один тон, если ниже – другой. Это типичный пример:

- а) манипулятивного общения;
- б) ритуального общения;
- в) гуманистического общения.

18. Тестовый вопрос 18:

Какая позиция за столом переговоров больше всего подходит для непосредственного делового взаимодействия



19. Тестовый вопрос 19:

Приемы активного слушания включают (*при необходимости укажите не менее 2-х вариантов ответа*):

- а) резюмирование
- б) отражение чувств
- в) внимательное слушание без вмешательства в речь собеседника своими замечаниями
- г) подтверждения внимания к беседе через визуальный контакт

20. Тестовый вопрос 20:

Логический барьер в деловых коммуникациях возникает, если(*при необходимости укажите не менее 2-х вариантов ответа*):

- а) происходит нарушение соотношения формы представления информации с ее содержанием
- б) у партнеров по общению наблюдается несовпадение социальных установок
- в) деловые партнеры проявляют неумение выражать свои мысли
- г) происходит нарушение причинно-следственных связей, подмена понятий

Критерии оценки:

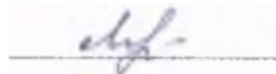
«отлично» / 1 балл - выставляется студенту, если наблюдается от 100 до 90% правильно выполненных заданий;

«хорошо»/0,5 балла - выставляется студенту, если наблюдается от 89 до 70% правильно выполненных заданий;

«удовлетворительно» /0,3 балла - выставляется студенту, если наблюдается от 69 до 50% правильно выполненных заданий;

«неудовлетворительно»/0 баллов - выставляется студенту, если правильные ответы составляют менее 50%.

Составитель, к.э.н, доцент



И.Ю. Лопатина

Приложение 3
Комплект тестовых заданий по разделу 2
«Практические аспекты деловой коммуникации»

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«Российский экономический университет имени Г.В. Плеханова»
Краснодарский филиал РЭУ им. Г.В. Плеханова
Кафедра экономики и управления

Комплект тестов (тестовых заданий)
по дисциплине «Деловые коммуникации»
Раздел 2. Практические аспекты деловой коммуникации

1. Тестовый вопрос 1:

Информационные вопросы в ходе деловой беседы используются:

- а) для контроля за ходом деловой коммуникации;
- б) для выявления ключевых моментов беседы;
- в) для подведения итогов деловой беседы;
- г) для сбора сведений.

2. Тестовый вопрос 2:

Совещание, проводимое с целью найти оптимальное решение обсуждаемых вопросов – это:

- а) оперативное совещание
- б) инструктивное совещание
- в) проблемное совещание
- г) тактическое совещание

3. Тестовый вопрос 3:

При авторитарном стиле ведения совещания руководитель:

- а) уверенно держит бразды правления
- б) добивается общего согласия
- в) ищет поддержку среди коллег
- г) допускает возражения

4. Тестовый вопрос 4:

«Разбудите слушателя», «заинтересуйте его», «покажите, что факты понятны» - это правила:

- а) привлечения внимания слушателей

- б) построения публичного выступления
- в) убеждения слушателей
- г) подготовки речи

5. Тестовый вопрос 5:

Из понятий: 1) создание благоприятной атмосферы; 2) убеждение; 3) привлечение внимания к теме; 4) практические советы; 5) установление контакта; 6) возбуждение интереса - к началу деловой беседы относятся:

- а) 1, 3, 5, 6;
- б) 1,2,4,5;
- в) 2,3,4,5;
- г) 1,2,4,6.

6. Тестовый вопрос 6:

Ваши идеи согласуются с идеями других, учитывается мнение всех участников совещания - такое ведение совещания предполагает:

- а) дипломатический стиль;
- б) авторитарный стиль;
- в) административный стиль;
- г) демократический стиль.

7. Тестовый вопрос 7:

В процессе делового совещания руководитель обращается к своим коллегам: «Я собрал Вас, уважаемые коллеги, чтобы обсудить с Вами предстоящую проверку налоговой инспекции финансовых документов нашей фирмы».

Выделите четыре стороны сообщения (существо дела, отношение, самораскрытие, призыв) и определите, какую информацию содержит сторона «самораскрытие»:

- а) «Готовьтесь к напряженной работе!»
- б) «Я чувствую себя неуверенно»
- в) «Приведите документы в порядок»

8. Тестовый вопрос 8:

Представьте себе, что во время деловой встречи Вы столкнулись с барьером отрицательной установки и поняли, что это является препятствием к конструктивному общению. В процессе беседы Вы поняли, что Ваш деловой партнер обладает негативной установкой по отношению к организации, представителем которой Вы являетесь.

Как следует вести себя в подобной ситуации?

- а) попытаться переубедить партнера, что вы не такой, как другие
- б) спокойно отнестись к неприязни как к проявлению неосведомленности, зная, что Ваши дела и поступки заставят партнера изменить свое мнение
- в) перенести встречу на другое время

9. Тестовый вопрос 9:

В деловой этике осознание невозможности немедленного преодоления слабости партнера, его недостатков - это проявление принципа:

- а) постепенности;
- б) вежливости;
- в) терпимости;
- г) сознательности.

10. Тестовый вопрос 10:

При позиционном методе ведения переговоров каждая из сторон:

- а) задерживает принятие решения;

- б) отстаивает свою позицию;
- в) идет навстречу другой стороне;
- г) стремится к справедливости.

11. Тестовый вопрос 11:

Из перечисленного к стадиям ведения переговоров относятся: 1) подготовка к переговорам; 2) согласование повестки дня; 3) выработка программы действий; 4) процесс их ведения и достижения договоренностей; 5) анализ результатов переговоров и выполнение достигнутых договоренностей.

- а) 1, 3, 4;
- б) 1, 2, 4;
- в) 1, 4, 5;
- г) 2, 3, 4.

12. Тестовый вопрос 12:

К особенностям переговоров на основе интересов не относится:

- а) совместный поиск путей решения проблемы
- б) признание интересов другой стороны частью решаемой проблемы
- в) достижение соглашений, максимально учитывающее интересы всех сторон
- г) участие в переговорах третьей стороны

13. Тестовый вопрос 13:

Представьте себе, что Вы ведете деловые переговоры, и Ваш партнер занимает более выгодную позицию. Это вызывает у Вас тревогу и чувство неуверенности. Имея дело с более сильным партнером, Вы можете испытывать соблазн приспособиться к его взглядам. Чтобы защитить себя от этого, следует (*при необходимости укажите не менее 2-х вариантов ответа*):

- а) заранее продумать самый плохой вариант, на который можно пойти, т.е. установить свой предел
- б) попытаться убедить партнера в ошибочности его точки зрения
- в) подготовить наилучшую альтернативу возможному решению
- г) постараться убедить партнера в своей правоте

14. Тестовый вопрос 14:

Стандартные формулировки «Мы искренне надеемся, что наше предложение о сотрудничестве...», «Мы рассчитываем на проявление с Вашей стороны понимания...», «Если у Вас возникнут вопросы, позвоните нам» относятся:

- а) к основной части содержания делового письма
- б) к заключительной части содержания делового письма
- в) к введению
- г) к определению цели

15. Тестовый вопрос 15:

При публичном выступлении могут возникать типичные затруднения:

- а) поиск альтернативных подходов к решению проблемы, их обоснование
- б) выбор оптимальной альтернативы
- в) нелогичность (непоследовательность в изложении сути, нечеткая аргументация излагаемого материала, отсутствие ясности и точности в достижении поставленных целей)
- г) проблема самовыражения (недостаточная эмоциональность, «зажатость», монотонность выступления, несоответствие внутреннего состояния внешним признакам)
- д) эгоцентризм (не учитывается плюрализм мнений, неспособность понять иное, чужое мнение)

16. Тестовый вопрос 16:

Представьте себе, что Вам предстоит важная деловая встреча. Перед встречей Вас волнует вопрос: «А правильно ли поймет меня деловой партнер?» Причем Вам кажется, что он поймет Вас обязательно неверно. Вы начинаете прогнозировать последствия, предвосхищать неприятные ощущения, что в Вашем воображении выступает уже как неизбежная данность. Какой барьер вам следует преодолеть?

- а) барьер предвзятости
- б) барьер отрицательных эмоций
- в) барьер ожидания непонимания

17. Тестовый вопрос 17:

Представьте себе, что Вы ведете переговоры с деловым партнером из Японии. На переговорах присутствуют менеджер высшего звена, диктующий тактику. Каждый член японской команды задает вопросы в сфере своей компетенции. Чтобы найти основу для взаимопонимания, Вам следует обратить внимание на следующие детали: *(Укажите не менее 2 вариантов ответа)*.

- а) старайтесь пожать руку Вашему деловому партнеру при каждом удобном случае
- б) если вы не согласны, будьте прямолинейны и открыто выскажите свою критику
- в) начинайте деловые дискуссии только через 20 минут после начала переговоров
- г) проявите особое уважение к их лидеру или к одному из присутствующих, кому за 50 лет

18. Тестовый вопрос 18:

Приведите в соответствие.

Основные виды деловой корреспонденции:

- | | |
|--|--|
| а) циркулярные письма | 1) подтверждают факт отправки документов и материальных ценностей в определенный срок |
| б) сопроводительное письмо | 2) направляются для подтверждения обещаний или условий |
| в) гарантийные письма | 3) рассылаются при необходимости сообщить деловую информацию одного и того же содержания в несколько адресов |
| г) письма-предложения (как разновидность коммерческих писем) | 4) имеют цель склонить покупателя к приобретению товара |
| | 5) содержат объяснение причин отказа |

19. Тестовый вопрос 19:

Стратегия поведения «конкуренция» в конфликтной ситуации наиболее целесообразна, если:

- а) Вы обладаете достаточной властью, авторитетом и Вам представляется очевидным, что предлагаемое вами решение – наилучшее;
- б) существуют длительные прочные и взаимозависимые отношения с конфликтующей стороной;
- в) обе стороны имеют одинаково убедительный аргумент и обладают одинаковой властью;
- г) Вы считаете, что открытое обсуждение конфликта может только ухудшить ситуацию.

20. Тестовый вопрос 20:

Приведите в соответствие.

В межкультурных коммуникациях характерно:

- | | |
|-----------------------|--|
| а) для США | 1) стиль коммуникации-личностный, часто эмоциональный, но подчинен логике |
| б) для Китая | 2) предпочитают действовать самостоятельно, охотно идут на риск, время для них – всегда деньги |
| в) для арабских стран | 3) убеждены, что мужчины и женщины обладают совершенно различными личностными качествами |
| г) для Франции | 4) почтительность к старшим, вежливость |

Критерии оценки:

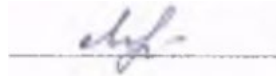
«отлично» / 1 балл - выставляется студенту, если наблюдается от 100 до 90% правильно выполненных заданий;

«хорошо»/0,5 балла - выставляется студенту, если наблюдается от 89 до 70% правильно выполненных заданий;

«удовлетворительно» /0,3 балла - выставляется студенту, если наблюдается от 69 до 50% правильно выполненных заданий;

«неудовлетворительно»/0 баллов - выставляется студенту, если правильные ответы составляют менее 50%.

Составитель, к.э.н, доцент



И.Ю. Лопатина

Приложение 4**Перечень заданий для анализа деловой ситуации на основе кейс-метода**

**Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«Российский экономический университет имени Г.В. Плеханова»
Краснодарский филиал РЭУ им. Г.В. Плеханова**

Кафедра экономики и управления

**Задания для анализа деловой ситуации на основе кейс-метода
по дисциплине «Деловые коммуникации»
(Темы 3,4,6)**

Тема3 «Средства деловой коммуникации»

Вам представлены мини-ситуации. Проанализируйте ситуации и дайте ответ.

Задание 1. Установите обратную связь, проверьте точность восприятия информации или узнайте дополнительную информацию с помощью вопросов.

1. Один из партнеров употребил какое-то незнакомое выражение или термин.
2. Говорящий уклоняется от темы и не сообщает той информации, которую Вы от него ждете.
3. Партнер словно «зацикливается», постоянно повторяя одно и то же. Вам же надо продвигаться дальше.
4. Партнер только что произнес нечто, не очень-то согласующееся с его предыдущими утверждениями. Вы хотите это уточнить.
5. Вам хотелось бы узнать мнение партнера о том, что Вами было высказано
6. Невербальное поведение партнера подсказывает вам, что он обеспокоен какими-то Вашими словами. Вы хотите рассеять его сомнения, подозрения.
7. Было высказано несколько положений, и Вы хотите привлечь к ним внимание.
8. Партнер не согласился с частью из сказанного Вами, и Вы хотите уточнить причину этого неприятия.
9. Партнер сделал общее утверждение относительно обсуждаемого вопроса, и Вы хотите поговорить об этом более конкретно.
10. Вы сказали о некоторых преимуществах обсуждаемой идеи и хотите установить обратную связь с партнером.

Тема4 «Устные деловые коммуникации»

Проанализируйте ситуацию и дайте ответ.

Задание 1. Крупная фирма открыла филиал в другом городе. Начальнику отдела сбыта поручили обучить своего коллегу по сбыту этого регионального филиала. Он начал учить, но в личной беседе сказал своему коллеге, что его знания стоят денег и делиться ими он не намерен. Перспективы роста начальника отдела сбыта – руководитель филиала. Особенность данного предприятия – большая специфика работы в области сбыта. Причем если действовать просто по разработанным инструкциям, уходит очень много времени, из-за многочисленных региональных особенностей.

Каким образом в деловой беседе коллега может подействовать на начальника отдела сбыта поделиться своими знаниями с ним? Выберите и опишите: стиль общения, вид общения, рассмотрите «эффекты деловой коммуникации», постройте диалог по 5 фазам деловой беседы.

Задание 2. 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?

1. 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.

2. 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 раза дольше, значит, вы дополнительно еще три года будете испытывать удовольствие, используя ее в работе».

3. Способ деления. «Расшифруйте» цену. Разложите ее на более мелкие составляющие.

4. Обращение эмоционального характера. Чаще взывайте к эмоциям партнеров. Дайте понять, что они достойны того, чтобы позволить себе нечто особенное.

5. 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.

6. 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 комментируйте, что означает отсутствие данного преимущества.

7. Согласительный способ. Воздерживайтесь от скидок, предлагайте иные бесплатные услуги.

8. Уступка за уступку. Идите на уступки только в том случае, если объем заказа большой и, если за этим заказом поступят другие, не меньшие.

9. 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.

Тема 6 «Управление организационными коммуникациями»

Проанализируйте ситуацию и дайте ответ.

Задание 1. В трудовой коллектив, где имеется конфликт между двумя группировками по поводу внедрения новых форм работы, пришел новый руководитель, приглашенный со стороны. Каким образом ему лучше, по Вашему мнению, действовать, чтобы нормализовать психологический климат в коллективе?

А. Прежде установить контакт со сторонниками нового, не принимая всерьез доводы сторонников старого порядка, вести работу по внедрению новшеств, воздействуя на противника силой своего примера и примера других.

Б. Прежде всего попытаться разубедить и привлечь на свою сторону сторонников прежнего стиля работы, противников внедрения новых методов, воздействовать на них убеждением в процессе дискуссии.

В. Изучить перспективы развития коллектива и улучшения качества выпускаемой продукции, поставить перед коллективом новые перспективные задачи совместной трудовой деятельности, опираться на лучшие достижения и традиции коллектива, не противопоставлять новое старому.

В зависимости от того, какое решение будет принято, последствия конфликта могут перерасти в функциональные и дисфункциональные, что, в свою очередь может повлиять на возникновение последующих разногласий. Проблему желательно решать таким образом, чтобы она устраивала обе стороны, благодаря чему стороны приобретут опыт сотрудничества и улучшатся отношения между людьми.

Критерии оценки:

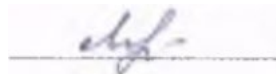
«отлично» / 1 балл - выставляется студенту, если студент проявляет глубокие знания и навыки, аналитические способности, творческий подход, аргументирует собственное мнение, демонстрирует зрелость суждений, самостоятельное мышление, высокий уровень сформированности компетенций;

«хорошо»/0,5 балла - выставляется студенту, если студент проявляет достаточный уровень знаний, навыков и компетенций, демонстрирует самостоятельность, но допускает некоторые неточности, отсутствует достаточная глубина и зрелость суждений;

«удовлетворительно» /0,3 балла - выставляется студенту, если студент отвечает недостаточно глубоко и самостоятельно, уровень знаний и сформированности компетенций не высокий, либо отсутствует конкретность, ясность и четкость ответа.

«неудовлетворительно»/0 баллов - выставляется студенту, если студент отвечает неуверенно, поверхностно и бессистемно, допускает неточности и ошибки, проявляет недостаточный уровень знаний и компетенций, отсутствует усвоение материала по заданной теме.

Составитель, к.э.н, доцент



И.Ю. Лопатина

Приложение 5
Вопросы для собеседования

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«Российский экономический университет имени Г.В. Плеханова»
Краснодарский филиал РЭУ им. Г.В. Плеханова

Кафедра экономики и управления

Вопросы для собеседования
по дисциплине «Деловые коммуникации»
(Темы 1-6)

Раздел I. Теоретические аспекты деловой коммуникации

Тема 1. Деловая коммуникация, ее сущность и характеристики

1. В чем заключается специфика деловой коммуникации? Назовите основные цели и задачи деловой коммуникации.
2. Обоснуйте необходимость соблюдения формально-ролевых принципов взаимодействия в процессе деловой коммуникации.
3. Назовите основные типы и виды коммуникаций.
4. Какие коммуникативные роли (модели поведения) в процессе делового общения Вы знаете?
5. Раскройте содержание понятия «коммуникативная культура» в деловом общении.
6. Охарактеризуйте современные тенденции развития деловых коммуникаций.
7. В чем состоит, по Вашему мнению, значение коммуникации в современном менеджменте?
8. Чем отличаются, на Ваш взгляд, коммуникативные ресурсы организации от традиционных?
9. Рассмотрите организацию коммуникативного пространства как основу эффективности и жизнеспособности организации на примере.
10. Проанализируйте взаимозависимость участников деловой коммуникации.
11. Что подразумевается под коммуникативной компетентностью менеджера? Обоснуйте свое мнение.

Тема 2. Коммуникационный процесс: содержание, элементы и этапы

1. Назовите основные способы передачи и приема информации.
2. Раскройте содержание коммуникационного процесса.
3. Назовите элементы коммуникационного процесса.
4. Охарактеризуйте барьеры в коммуникациях: причины и условия возникновения, приемы устранения.
5. Проанализируйте этапы передачи информации.
6. Каковы, с вашей точки зрения, основные причины потери и искажения информации?
7. Объясните, как происходит процесс обмена информацией с учетом обратной связи, шума и личностного смысла сообщения. Приведите свой пример.

8. В каком случае, по Вашему мнению, коммуникация будет эффективной?
9. Выделите и расшифруйте на представленном примере 4 стороны сообщения (существо дела, отношение, самораскрытие, призыв).
Идет деловое совещание, и руководитель обращается к своим коллегам: «Я собрал Вас, уважаемые коллеги, чтобы обсудить с Вами предстоящую проверку налоговой инспекции финансовых документов нашей фирмы».
10. В чем состоит существо дела? Что еще хотел сказать руководитель? Каково его отношение к коллегам? Что можно предположить на стороне самораскрытия? Каков призыв отправителя информации?

Тема 3. Средства деловой коммуникации

1. Охарактеризуйте вербальные средства деловой коммуникации.
2. Раскройте содержание понятия «психотехника речи».
3. Какие выделяют стили и виды слушания? Проведите их сравнительный анализ. Какой стиль слушания характерен для Вас?
4. Назовите приемы активного слушания.
5. Что, с Вашей точки зрения, означает «умение слушать»? Обладаете ли Вы этим качеством?
6. Перечислите правила для говорящего и слушающего. Какие из них Вы не выполняете? Почему?
7. Перечислите составляющие речевой культуры. Как вы оцениваете свою культуру речи? Какие трудности в этом плане испытываете?
8. Дайте классификацию невербальных средств общения.
9. Проанализируйте использование вами невербальных средств в общении. Какую оценку Вы им дадите?
10. В чем заключается, по Вашему мнению, трудность интерпретации невербальных средств коммуникации?

Раздел II. Практические аспекты деловой коммуникации

Тема 4. Устные деловые коммуникации

1. Объясните, почему деловая беседа рассматривается как форма деловой коммуникации.
2. В чем заключается подготовка к деловой беседе? Каким принципам и правилам необходимо следовать при проведении беседы?
3. В чем заключается принципиальное отличие нерексивного и рексивного слушания? Перечислите сигналы обратной связи рексивного слушания. Приведите примеры.
4. Какие вопросы используются во внешнем диалоге? Приведите примеры.
5. Перечислите факторы, предопределяющие действенность публичного выступления. Какие требования предъявляются к технике речи оратора?
6. В чем заключается подготовка к публичному выступлению? Какие трудности могут возникнуть в публичном выступлении и как их можно предотвратить?
7. В чем заключается специфика проведения презентации?
8. Назовите техники эффективной деловой коммуникации при контакте с деловым партнером. В чем заключается подготовка сторон к переговорам?
9. Сравните позиционный торг и переговоры на основе взаимного учета интересов. Каковы преимущества и недостатки этих двух стратегий ведения переговоров?
10. Какие этапы можно выделить в процессе ведения переговоров?
11. Следует ли начинать предварительный обмен информацией относительно позиций участников переговоров с дискуссионных вопросов? Объясните, почему.
12. Что такое переговорное пространство и почему выбранное решение должно находиться в его рамках? Что является показателем успешности переговоров?

Тема 5. Письменные деловые коммуникации

1. В чем проявляются специфика, возможности и ограничения письменной деловой коммуникации?
2. Дайте характеристику внутренним письменным коммуникациям в организации.
3. Охарактеризуйте внешнюю переписку: особенности текста, использование стандартных языковых формул (клише).
4. Какие требования предъявляются к оформлению делового письма?
5. Назовите основные виды делового письма.
6. В чем, на Ваш взгляд, заключается языковое своеобразие деловой переписки?
7. В чем состоят основные проблемы письменной деловой коммуникации?
8. Раскройте сущность, особенности и функции электронной коммуникации.
9. Напишите ответ на письмо-рекламацию.

Ваши товары были получены 25.03.08. При проверке партии груза оказалось, что в ней нет полного ассортимента товаров, который мы заказывали в соответствии с контрактом №678/93 от 01.02.08. Несомненно, произошло недоразумение. Мы ждем Вашего ответа по этому поводу.

Раздел III. Управление коммуникациями

Тема 6. Управление организационными коммуникациями

1. Каково значение коммуникаций в процессе функционирования организации?
2. Назовите направления коммуникационных потоков в организации. Укажите:
 - каковы цели нисходящих коммуникаций;
 - каковы трудности осуществления восходящих потоков;
 - какие управленческие процедуры содействуют повышению эффективности восходящих коммуникаций.
3. Дайте определение понятия этики деловых отношений.
4. Какие этические принципы считаются универсальными для современных деловых отношений?
5. Каковы, по Вашему мнению, причины усиления внимания к этической стороне деловых отношений в современном обществе?
6. Какие этические проблемы могут проявиться в процессе деловых отношений?
7. Дайте характеристику манипуляциям в деловых коммуникациях. Назовите основные правила их нейтрализации.
8. Укажите приемы, стимулирующие общение и создание доверительных отношений.
9. Назовите отличительные характеристики неформальной коммуникации.
10. Перечислите методы управления неформальными коммуникациями.

Критерии оценки:

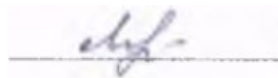
«отлично» / 1 балл - выставляется студенту, если студент свободно отвечает на вопросы, показывает глубокое знание темы, проявляет глубокие знания и навыки, аналитические способности, аргументирует собственное мнение, демонстрирует зрелость суждений, самостоятельное мышление, высокий уровень сформированности компетенций;

«хорошо»/0,5 балла - выставляется студенту, если студент проявляет достаточный уровень знаний, навыков и компетенций, но допускает некоторые неточности, отсутствует достаточная глубина и зрелость суждений;

«удовлетворительно» /0,3 балла - выставляется студенту, если студент отвечает недостаточно глубоко и самостоятельно, может ответить лишь на некоторые вопросы темы, уровень знаний и сформированности компетенций невысокий, либо отсутствует конкретность, ясность и четкость ответа;

«неудовлетворительно»/0 баллов - выставляется студенту, если студент отвечает неуверенно, поверхностно и бессистемно, допускает неточности и ошибки, проявляет недостаточный уровень знаний и компетенций, отсутствует усвоение материала по заданной теме.

Составитель, к.э.н, доцент



И.Ю. Лопатина

Приложение 6

Вопросы для собеседования по мультимедиа-лекции

**Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«Российский экономический университет имени Г.В. Плеханова»
Краснодарский филиал РЭУ им. Г.В. Плеханова**

Кафедра экономики и управления

Вопросы для собеседования по мультимедиа-лекции по дисциплине «Деловые коммуникации»

Тема 7. Межкультурная коммуникация

1. Охарактеризуйте мировые культуры (моноактивные, полиактивные, реактивные).
2. Проанализируйте их влияние на деловую коммуникацию.
3. Дайте характеристику сферам межкультурной коммуникации (макросфера и микросфера).
4. Какое значение, на Ваш взгляд, имеют межкультурные различия в деловой коммуникации?
5. В чем прослеживается взаимосвязь национальной ментальности и некоторых аспектов деловой культуры?
6. В чем заключаются особенности делового общения с иностранными партнерами?
7. Охарактеризуйте основные модели культурной и межкультурной коммуникации.
8. Как влияют особенности национального этикета на результативность делового общения?

Критерии оценки:

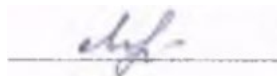
«отлично» / 2 балла - выставляется студенту, если студент свободно отвечает на вопросы, показывает глубокое знание темы; активно участвует в обсуждении мультимедиа-лекции;

«хорошо»/1 балл - выставляется студенту, если ответ дан на достаточно высоком уровне, но допускаются отдельные ошибки, ответ недостаточно полный;

«удовлетворительно» /0,5 балла - выставляется студенту, если допущено до 4 фактических ошибок, уровень недостаточно высок; студент может ответить лишь на некоторые вопросы по мультимедиа лекции.

«неудовлетворительно»/0 баллов - студент отвечает неуверенно, поверхностно и бессистемно, допускает неточности и ошибки, проявляет недостаточный уровень знаний и компетенций, отсутствует усвоение материала по заданной теме.

Составитель, к.э.н, доцент



И.Ю. Лопатина

Приложение 7
Тематика эссе

**Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«Российский экономический университет имени Г.В. Плеханова»
Краснодарский филиал РЭУ им. Г.В. Плеханова**

**Кафедра экономики и управления
Тематика эссе
по дисциплине «Деловые коммуникации»
(к темам 3-7)**

Тема 3 Средства деловой коммуникации

1. Стили и виды слушания: сравнительный анализ.
2. Невербальные компоненты деловых коммуникаций: проблема интерпретации.
3. В каких ситуациях применять приемы активного слушания?

Тема 4 Устные деловые коммуникации

4. Деловая беседа и деловая дискуссия: общие и отличительные черты.
5. Как противостоять давлению в деловых переговорах?
6. Манипуляции, применяемые в деловых переговорах: распознавание и нейтрализация.
7. Как провести успешную презентацию?
8. Условия установления успешной телефонной коммуникации и их актуальность.
9. Деловая беседа по телефону: как избежать ошибок?

Тема 5 Письменные деловые коммуникации

10. Деловая коммуникация в Интернет: за и против.
11. Письменные деловые коммуникации: современный взгляд.
12. Основные проблемы письменной коммуникации: как найти решение?

Тема 6 Управление организационными коммуникациями

13. Этико-психологические принципы делового общения: актуальность в современных условиях.
14. Этические проблемы деловых отношений: возможно ли решение?
15. Управление конфликтами в организации: проблемы и пути решения.
16. Как нейтрализовать манипуляции в деловых коммуникациях?

Тема 7 Межкультурная коммуникация

17. Специфика процесса деловой коммуникации с представителями различных культур.
18. Вербальное межкультурное общение: проявление межкультурных различий в языке и ментальности.
19. Как избежать коммуникативных ошибок при кросс-культурном взаимодействии?

20. Специфика деловых переговоров с представителями Запада (США, страны Европы).
21. Специфика деловых переговоров с представителями Стран Востока.
22. Формулы речевого этикета в различных культурах: сравнительный анализ.
23. Факторы, влияющие на кросс-культурную коммуникацию: стереотипы, предрассудки, дискриминация.
24. Специфика невербальной коммуникации с представителями разных культур.

Критерии оценки:

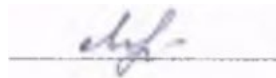
«отлично» /2 балла - выставляется студенту, если эссе содержит самостоятельное видение проблемы, авторские суждения, демонстрирует творческое мышление, отражает аргументированное мнение автора, основанное на проработке материала по заданной теме;

«хорошо»/1 балл - выставляется студенту, если эссе достаточно полно раскрывает суть проблемы, но позиция автора выражена не в полной мере глубоко и аргументировано;

«удовлетворительно» /0,5 балла - выставляется студенту, если эссе в целом раскрывает суть проблемы, но содержание поверхностное, слабо структурированное, нарушена логика изложения, либо мнение автора недостаточно самостоятельное или аргументированное.

«неудовлетворительно»/0 баллов - выставляется студенту, если эссе не раскрывает суть проблемы, отсутствует конкретность, ясность и четкость изложения, либо не содержит авторских умозаключений и не отражает усвоение материала по поставленной проблеме.

Составитель, к.э.н, доцент



И.Ю. Лопатина

Приложение 8
Тематика рефератов

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«Российский экономический университет имени Г.В. Плеханова»
Краснодарский филиал РЭУ им. Г.В. Плеханова

Кафедра экономики и управления
Тематика рефератов
по дисциплине «Деловые коммуникации»
(к темам 1,2,4,6)

Тема 1 Деловая коммуникация, ее сущность и характеристики

1. Коммуникация как основа деловых отношений.
2. Специфика и основные задачи деловой коммуникации.
3. Коммуникативная культура современного специалиста.
4. Соблюдение норм языка и культуры речи в деловой коммуникации.
5. Коммуникативные модели взаимодействия деловых партнеров.

Тема 2 Коммуникационный процесс: содержание, элементы и этапы

6. Обратная связь в деловой коммуникации, условия ее эффективности.
7. Убеждение в процессе делового общения.
8. Использование эффектов восприятия в деловом общении.

Тема 4 Устные деловые коммуникации

9. Стратегии устных деловых взаимодействий.
10. Коммуникативные навыки, используемые в деловой беседе.
11. Деловая беседа по телефону: базовые правила телефонного общения.
12. Способы нейтрализации «блокирующих» ситуаций в ходе совещания.
13. Особенности ведения деловой дискуссии.
14. Техники эффективной деловой коммуникации при контакте с деловым партнером в неблагоприятных ситуациях.

Тема 6 Управление организационными коммуникациями

15. Управление неформальными коммуникациями в организации.
16. Этика и психология речевой деловой коммуникации.
17. Причины возникновения конфликтов в организации.
18. Структурные и межличностные методы управления конфликтами в организации.
19. Профилактика и прогнозирование конфликтов в коллективе.
20. Взаимное доверие как основа деловой этики.

Критерии оценки:

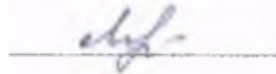
«отлично» /1 балл - выставляется студенту, если реферат глубоко и полно раскрывает основные положения рассматриваемой темы, демонстрирует творческое мышление, отражает самостоятельное изучение и систематизацию литературных источников, содержит элементы научного исследования;

«хорошо»/0,5 балла - выставляется студенту, если реферат раскрывает основные положения рассматриваемой темы, демонстрирует навыки самостоятельного изучения и систематизации литературных источников, но имеет отдельные погрешности;

«удовлетворительно» /0,3 балла - выставляется студенту, если реферат в целом раскрывает суть проблемы, но содержание недостаточно самостоятельное, отдельные вопросы изложены поверхностно;

«неудовлетворительно»/0 баллов - выставляется студенту, если реферат не раскрывает суть проблемы, отсутствует конкретность, ясность и четкость изложения, содержание не отражает усвоение материала по заданной теме.

Составитель, к.э.н, доцент



И.Ю. Лопатина

Приложение 9
Перечень вопросов для подготовки к зачету

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«Российский экономический университет имени Г.В. Плеханова»
Краснодарский филиал РЭУ им. Г.В. Плеханова

Кафедра экономики и управления

Вопросы для подготовки к зачету
по дисциплине «Деловые коммуникации» для студентов 1 курса
Направление подготовки 38.03.02 «Менеджмент»
направленность (профиль) программы «Менеджмент организации»

1. Специфика и основные задачи деловой коммуникации.
2. Место коммуникаций в современных управленческих технологиях.
3. Коммуникативные модели взаимодействия участников деловой коммуникации.
4. Речевая культура менеджера и ее составляющие.
5. Виды делового общения.
6. Закономерности формирования первого впечатления.
7. Структура делового общения.
8. Стили делового общения.
9. Имидж как средство делового общения.
10. Механизмы и принципы общения.
11. Обратная связь в деловой коммуникации, условия ее эффективности.
12. Использование эффектов восприятия в деловом общении.
13. Коммуникативные барьеры в деловом общении, причины и условия возникновения.
14. Приемы устранения коммуникативных барьеров.
15. Стили и виды слушания.
16. Стратегии устных деловых взаимодействий.
17. Цели и приемы активного слушания в деловом общении.
18. Деловые переговоры: подготовка и проведение.
19. Формирование и совершенствование переговорного процесса.
20. Проведение деловых переговоров в неблагоприятных ситуациях.
21. Типичные ошибки при проведении деловых переговоров
22. Национальные особенности ведения деловых переговоров.
23. Манипуляция, ее типы и признаки. Защита от манипуляций.
24. Организация и проведение делового совещания.
25. Методы нейтрализации «блокирующих» ситуаций в процессе совещания.
26. Деловая беседа, ее функции и структура.
27. Этапы деловой беседы
28. Презентация как форма деловой коммуникации.
29. Самопрезентация в деловых контактах.
30. Специфика, возможности и ограничения письменной деловой коммуникации.
31. Внутренние и внешние письменные коммуникации.
32. Структура и оформление делового письма.
33. Виды деловых писем и их специфика.
34. Конфликты в деловых отношениях, структура и динамика конфликта.

35. Причины возникновения конфликтов в организации.
36. Методы управления конфликтами в процессе деловых коммуникаций.
37. Типы коммуникативных личностей и их роль в деловой коммуникации.
38. Элементы и этапы коммуникационного процесса.
39. Роль невербальных средств в процессе деловой коммуникации, их классификация.
40. Проблема интерпретации невербальных средств в коммуникации.
41. Виды и функции коммуникационных каналов.
42. Факторы эффективной коммуникации.
43. Убеждение в деловых коммуникациях.
44. Психологическая основа и языковые средства публичного выступления.
45. Управление организационными коммуникациями.
46. Электронные средства современной коммуникации.
47. Этические основы деловых коммуникаций.
48. Этические проблемы деловых отношений.
49. Взаимное доверие как основа деловой этики.
50. Публичное выступление в системе деловых коммуникаций: методика и техника организации.
51. Правила ведения деловой дискуссии.
52. Типы деловых конфликтов и коммуникативные тактики.
53. Техники эффективной деловой коммуникации при контакте с деловым партнером.
54. Роль руководителя в установлении и поддержании социально-психологического климата коллектива.
55. Значение организационных коммуникаций в функционировании организации.
56. Способы передачи и приема информации.
57. Коммуникативные навыки, используемые в деловой беседе.
58. Межкультурные различия в деловой коммуникации.
59. Взаимосвязь национальной ментальности и корпоративной культуры.
60. Национальный этикет делового общения.

Практические задания к зачету

1. Представьте себе, что Вам предстоит важная деловая встреча. Перед встречей Вас волнует вопрос: «А правильно ли поймет меня деловой партнер?» Причем Вам кажется, что он поймет Вас обязательно неверно. Вы начинаете прогнозировать последствия, предвосхищать неприятные ощущения, что в Вашем воображении выступает уже как неизбежная данность. Какой барьер вам следует преодолеть?

2. Представьте себе, что обсуждаемая реальная проблема явилась причиной конфликта, возникшего между Вами и Вашим коллегой. Через некоторое время Вы поняли, что Вам необходимо получить некоторую отсрочку в решении проблемы, в противном случае возникнет тупиковая ситуация. Вы приходите к выводу, что Вам необходимо ослабить накал страстей, осмыслить ситуацию. Вы намерены действовать совместно с Вашим оппонентом, чтобы прийти к оптимальному решению и сохранить на перспективу хорошие отношения. Какой стиль поведения следует выбрать Вам в данной ситуации?

3. Проанализируйте следующую ситуацию. Как только руководитель выявил каналы распространения слухов в организации, то периодически сам организовывал утечку информации через секретаря и узнавал о реакции на нее по каналам обратной связи в этой системе, перед тем как принимать решение. Таким образом он выявлял возможную реакцию сотрудников. Если она оказывалась благоприятной, он выполнял намеченное, если нет - заново обдумывал план действий.

Какая сторона делового общения включает обмен информацией и ее понимание?

4. Проанализируйте ситуацию. Идет деловое совещание, и руководитель обращается к своим коллегам: «Я собрал Вас, уважаемые коллеги, чтобы обсудить с Вами предстоящую проверку налоговой инспекции финансовых документов нашей фирмы».

Выделите четыре стороны сообщения (существо дела, отношение, самораскрытие, призыв) и определите, какую информацию содержит сторона «самораскрытие».

5. Представьте себе, что Вы ведете переговоры с деловым партнером из Японии. На переговорах присутствуют менеджер высшего звена, диктующий тактику. Каждый член японской команды задает вопросы в сфере своей компетенции. На какие детали Вам следует обратить внимание, чтобы найти основу для взаимопонимания?

6. Представьте себе, что Вы ведете переговоры с деловым партнером из Германии. Известно, что немцы обладают собственным, особым стилем проведения переговоров. Каким рекомендациям необходимо следовать для установления успешных деловых взаимодействий?

7. Представьте себе, что обсуждаемая проблема явилась причиной конфликта, возникшего между Вами и Вашим коллегой. Через некоторое время Вы поняли, что рассматриваемая проблема не столь важна для Вас, и Вы не хотите тратить силы на решение данной проблемы. При этом противоположная сторона (Ваш коллега) обладает значительно большей властью. Какой стиль поведения следует выбрать Вам в данной ситуации?

8. Представьте себе, что Вы ведете деловые переговоры, и Ваш партнер занимает более выгодную позицию. Это вызывает у Вас тревогу и чувство неуверенности. Имея дело с более сильным партнером, Вы можете испытывать соблазн приспособиться к его взглядам. Чтобы защитить себя от этого, следует....

9. Представьте себе, что Вы ведете деловые переговоры, и Ваш партнер ведет себя деструктивно (не настроен на конструктивный диалог), объявляет о своей твердой позиции, критикует Ваше предложение и стремится делать только то, что обеспечивает максимум его собственной выгоды. В данной ситуации следует....

10. Компания разместила у своего поставщика некий заказ. Поставщик сообщал, что все в порядке, работы ведутся, а потом выяснилось, что работы еще не были начаты. Представитель компании написал поставщику следующее письмо.

«Уважаемая г-жа Соколова!

Нашей компании стало известно о задержках с изготовлением заказанного нами в компании «XXX» товара XYZ. Согласно договору, товар должен быть отгружен нам через полтора месяца, однако по нашей информации его производство еще не начато.

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:

– в какой стадии действительно находится процесс производства и отгрузки XYZ

– когда планируется отгрузить товар

– как компания «XXX» 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».

Как Вы считаете, какую цель ставил себе автор письма?

11. Предлагается сложившаяся на предприятии ситуация, требующая от руководителя принятия оперативных управленческих решений. Найдите верное управленческое решение и аргументируйте свой выбор.

Вы повесили на двери кабинета табличку «прием с 12 часов». Но на следующий день уже в 10 часов к вам входит подчиненный со словами, что у него срочное дело. Как вы поступите? - отложите свою работу в сторону и выслушаете его

- напомните о табличке на дверях и отложите разговор до 12 часов
- предложите кратко охарактеризовать суть дела и примете решение потом
- иной вариант

12. Выберите правильный, на Ваш взгляд, вариант решения в ситуации и аргументируйте свой выбор. Вас назначили руководителем подразделения, где вы работали молодым сотрудником. Некоторые помнят те времена и обращаются к вам на «ты» и по имени. Что вы сделаете:

- с глазу на глаз попросите каждого из них в дальнейшем обращаться к вам на «вы» и по имени отчеству
- выскажете эту просьбу на первом же совещании
- сохраните эту привилегию для ветеранов, решительно пресекая такую фамильярность для остальных
- иной вариант

13. Представьте себе, что во время деловой встречи Вы столкнулись с барьером отрицательной установки и поняли, что это является препятствием к конструктивному общению. В процессе беседы Вы поняли, что Ваш деловой партнер обладает негативной установкой по отношению к организации, представителем которой Вы являетесь.

Как следует вести себя в подобной ситуации? Аргументируйте свое мнение.

- попытаться переубедить партнера, что вы не такой, как другие
- спокойно отнестись к неприязни как к проявлению неосведомленности, зная, что Ваши дела и поступки заставят партнера изменить свое мнение
- перенести встречу на другое время.

14. Представьте себе, что Вы столкнулись с манипуляциями в деловых коммуникациях:

1) манипулятор с обворожительной улыбкой снова и снова повторяет одну и ту же просьбу, выполнить которую вы не можете или не хотите

2) манипулятор доверительно сообщает о том, как плохо высказался о вас руководитель или коллега. Он возбуждает неприязнь к «недоброжелателю», подталкивая в определенных действиях

3) манипулятор доверительно рассказывает о себе, а затем обращается с какой-нибудь обременительной просьбой: «Я вижу, вы мне так сочувствуете....вот спасибо...я думаю., вы не откажетесь...»

Ваши действия в каждой ситуации?

15. Проанализируйте следующую ситуацию. Как только руководитель выявил каналы распространения слухов в организации, то периодически сам организовывал утечку информации через секретаря и узнавал о реакции на нее по каналам обратной связи в этой системе, перед тем как принимать решение. Таким образом, он выявлял возможную реакцию сотрудников. Если она оказывалась благоприятной, он выполнял намеченное, если нет - заново обдумывал план действий.

Какой вид коммуникаций использовал руководитель в данной ситуации?

- формальные
- неформальные.

Насколько эффективны, по Вашему мнению, действия руководителя?

16. В фирме «XXX», реализующей крупную бытовую технику, возникли конфликтные взаимоотношения между работниками отдела по работе с клиентами и службы доставки. Сотрудники первого отдела, следуя пожеланиям клиентов и демонстрируя готовность к их удовлетворению, принимают заказы на доставку купленных товаров на дом заказчику без учета комплектаций партий груза и рациональных схем товародвижения. Помимо дополнительных материальных затрат, в ряде случаев это приводило к необходимости работникам службы доставки задерживаться на работе сверх установленного времени, что вызвало недовольство и привело к конфликту.

Установите последовательность процедуры разрешения конфликтной ситуации на совещании в фирме «XXX».

17. Служащий рассказал начальнику о своем проекте реорганизаций работы отдела. Начальник сидел очень прямо, плотно упираясь ногами в пол, не останавливая взгляда на служащем, но время от времени повторяя: «Так так... да-да...» В середине беседы, отклонившись назад, оперев подбородок на ладонь так, что указательный палец вытянулся вдоль щеки, он задумчиво полистал проект со словами: «Да, все, о чем вы говорили, несомненно, очень интересно, я подумаю над вашими предложениями».

Проанализируйте влияние на слушателя одновременно слов и жестов. Какие выводы можно сделать в описанной ситуации? Как Вы считаете, на какую информацию надо полагаться в случае явного расхождения вербальной и невербальной информации?

18. 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?

Используйте способ оттягивания, способ «сэндвича», способ сравнения.

19. Представьте себе, что в процессе деловых переговоров у Вас возникли разногласия с деловым партнером.

Во время переговоров на чем вы настаиваете? Аргументируйте свое мнение.

- на соглашении;
- на своем решении;
- на использовании объективных критериев при выборе решения.

20. В ходе делового совещания один из участников совещания не принимает участия в обсуждении поставленных вопросов, не высказывает свою точку зрения, рассеян.

Что необходимо предпринять руководителю для активизации обсуждения предложений?

21. В ходе делового совещания один из участников совещания критикует всех выступающих. Он принижает статус участников, не соглашается с тем, что предлагается, высказывается агрессивно.

Что необходимо предпринять руководителю, чтобы нейтрализовать агрессора и блокирующую ситуацию?

22. В завершение беседы Вы подводите итоги и резюмируете договоренности. Это позволяет обобщить и прояснить важные вопросы, затронутые в беседе, закрепить договоренности и перейти к следующему этапу переговоров – заключению сделки. Приведите примеры (начало фразы) резюмирования.

23. Если во время беседы с деловым партнером Вы уловили его эмоции и подстраиваетесь

к его эмоциональному состоянию, либо усиливаете его чувства, либо скрашиваете их, направляя течение беседы. Приведите примеры (начало фразы) эмпатии, т.е. отражения эмоций.

24. Установите обратную связь, проверьте точность восприятия информации или узнайте дополнительную информацию с помощью вопросов. Какой тип вопросов Вы используете?

Ситуация	Примерные вопросы
1. Один из деловых партнеров употребил какое-то незнакомое слово или термин	
2. Говорящий уклоняется от темы и не сообщает той информации, которую Вы от него ждете.	

25. Установите обратную связь, проверьте точность восприятия информации или узнайте дополнительную информацию с помощью вопросов. Какой тип вопросов Вы используете?

Ситуация	Примерные вопросы
1. Вам хотелось бы узнать мнение делового партнера о том, что Вами было высказано.	
2 Невербальное поведение делового партнера подсказывает Вам, что он обеспокоен Вашими словами. Вы хотите рассеять его сомнения, подозрения.	

26. Установите обратную связь, проверьте точность восприятия информации или узнайте дополнительную информацию с помощью вопросов. Какой тип вопросов Вы используете?

Ситуация	Примерные вопросы
1. Деловой партнер не согласился с частью информации, представленной Вами, и Вы хотите уточнить причину несогласия.	
2. Деловой партнер выразил общее утверждение по обсуждаемой теме и Вы хотите обсудить это более конкретно.	

27. Установите обратную связь, проверьте точность восприятия информации или узнайте дополнительную информацию с помощью вопросов. Какой тип вопросов Вы используете?

Ситуация	Примерные вопросы
1. Деловой партнер только что произнес нечто, не согласующееся с его предыдущими утверждениями. Вы хотите это уточнить.	
2. Вы сказали о некоторых преимуществах обсуждаемой идеи и хотите установить обратную связь с деловым партнером.	

28. Вас недавно назначили руководителем трудового коллектива, в котором Вы несколько лет были рядовым сотрудником. На 8 часов 15 минут Вы вызвали к себе в кабинет подчиненного для выяснения причин его частых опозданий на работу, но сами неожиданно опоздали на 15 минут. Подчиненный же пришел вовремя и ждет Вас.

Как Вы начнете беседу при встрече?

- независимо от своего опоздания сразу же потребуете объяснений об опозданиях на работу;
- извинитесь перед ним и начнете беседу;
- поздоровайтесь, объясните причину своего опоздания и спросите его: «Как вы думаете, что можно ожидать от руководителя, который так же часто опаздывает, как и Вы?»;
- отмените беседу и перенесете ее на другое время;

- иной вариант.

29. Между двумя высшими подчиненными (коллегами) возник конфликт, который мешает им успешно работать. Каждый из них в отдельности обращался к Вам с просьбой разобраться и поддержать его позицию.

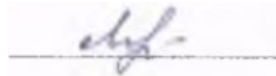
Выберите и обоснуйте свой вариант поведения в этой ситуации:

- пресечь конфликт на работе, а конфликтные взаимоотношения порекомендовать разрешить в неслужебное время;
- попросить разобраться в конфликте специалистов лаборатории социологических исследований или другого подразделения службы управления персоналом, в чьи функции это входит;
- лично попытаться разобраться в мотивах конфликта и найти приемлемый для обеих сторон вариант примирения;
- выяснить, кто из членов коллектива является авторитетом для конфликтующих сотрудников, и попытаться через него воздействовать на них.

30. Руководитель организации поручает своему заместителю подготовить заседание коллегии по вопросу, который тот курирует. Накануне заседания руководитель резко критикует проделанную работу и требует внести кардинальные изменения в повестку дня, круг приглашенных лиц и т. д.

Оцените ситуацию и дайте прогноз. Что можно посоветовать действующим лицам?

Составитель, к.э.н, доцент



И.Ю. Лопатина

Приложение 10
Комплект заданий для выполнения контрольной работы
для студентов заочной формы обучения

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«Российский экономический университет имени Г.В. Плеханова»
Краснодарский филиал РЭУ им. Г.В. Плеханова

Кафедра экономики и управления

Комплект заданий для выполнения контрольной работы
для студентов заочной формы обучения
по дисциплине «Деловые коммуникации»

Вариант 1

1. Коммуникация как основа деловых отношений.
2. Коммуникативные барьеры в деловом общении.
3. Замените фразы, используя в деловом общении методику «Вы-подхода»:
Я утверждаю, что данный проект несовершенен.
Я хочу видеть Вас в 18 часов.
Я хочу, чтобы Вы выполнили это задание.
Я докажу Вам сейчас.
Я считаю, что Вы должны извиниться.
Дайте характеристику основным приемам снижения негативного воздействия замечаний.

Вариант 2

1. Специфика и основные задачи деловой коммуникации.
2. Основные принципы и правила проведения деловой беседы.
3. Приведите примеры эффективных приемов для начала деловой беседы.
Назовите основные правила убеждения.
Разработайте:
- критерии эффективности деловой беседы;
- рекомендации для руководителя при ведении деловой беседы.

Вариант 3

1. Условия эффективного речевого воздействия.
2. Публичное выступление: психологическая основа и языковые средства.
3. Представьте конкретные рекомендации. Как следует реагировать докладчику в случае, если ему адресуются:
а) сложные вопросы, затрагивающие малоизвестную докладчику смежную область и заданные с целью определить его эрудицию и находчивость;
б) вопросы, на которые докладчик уже отвечал и критика тех, кто невнимательно слушал речь и не понял суть обсуждаемого дела;
в) вопросы-замечания о несоответствии выводов докладчика мнению некоего авторитета;
г) вопросы, принижающие значимость проблемы или полученных результатов.

Вариант 4

1. Содержание и этапы коммуникационного процесса.

2. Основные этапы подготовки и проведения делового совещания.
 3. Подготовьте повестку дня для проведения делового совещания по вопросу выплаты заработной платы сотрудникам.
- Приведите конкретные примеры способов нейтрализации «блокирующих» ситуаций в ходе совещания.

Вариант 5

1. Коммуникативные модели взаимодействия деловых партнеров.
2. Стратегии поведения в конфликтных ситуациях.
3. Определите верную стратегию разрешения конфликтной ситуации, учитывая, что Вы находитесь попеременно - в роли руководителя и в роли подчиненного.
 - а) Новая сотрудница очень хорошо справляется с работой. Однако она постоянно задает шефу вопросы, на которые прекрасно может ответить сама. Сознывая это, руководитель каждый раз реагирует на такие вопросы раздраженно, от чего страдают не только отношения с этой сотрудницей, но и психологический климат в коллективе.
 - б) Ответственный за сбыт А и ответственный за рекламу Б не могут прийти к единому мнению по вопросу, требующему совместных усилий. Они обращаются к общему руководителю и просят, чтобы он сам решил проблему. Начинается длинная дискуссия, сопровождающаяся убедительными аргументами с обеих сторон. Вскоре участники беседы (или один руководитель) понимают, что конечной целью дискуссии является не выработка оптимального решения, а отстаивание собственной точки зрения. К спору часто подключаются сотрудники соперничающих отделов, которым отводится роль присяжных в суде. В итоге появляется проигравший, который склонен мстить за проигрыш. Так программируется еще более разрушительный конфликт.

Вариант 6

1. Коммуникативная культура в деловом общении.
2. Использование речевых стандартов при проведении деловой беседы.
3. Приведите примеры речевых стандартов:
 - а) для начала деловой беседы;
 - б) для выражения согласия и одобрения;
 - в) для выражения намерения отстаивать свою точку зрения;
 - г) фразы, свидетельствующие о завершении деловой беседы.

Вариант 7

1. Деловое общение как обмен информацией.
2. Проблема интерпретации невербальных средств деловой коммуникации.
3. а) Укажите, какие невербальные средства коммуникации выражают:
 - признаки искренности / признаки неискренности;
 - признаки симпатии / признаки антипатии.
- б) В деловом общении большое значение имеет использование возможностей сесть за стол именно там, где это важно для достижения целей или удобно. Какую же информацию можно «считывать», наблюдая за тем, как рассаживаются деловые люди? Какое расположение деловых партнеров за столом является оптимальным для, обсуждения и выработки общего решения?

Вариант 8

1. Обратная связь в деловой коммуникации, условия ее эффективности.
2. Цели активного слушания в деловом общении.
3. Установите обратную связь, проверьте точность восприятия информации, включая отражающие сигналы следующих видов:
 - а) сигналы, требующие пояснения;

- б) сигналы пересказывающие;
- в) обобщение (резюмирование);
- г) реакция, отражающая чувства.

Вариант 9

1. Проблема точности восприятия в процессе делового контакта.
2. Стратегии письменных деловых коммуникаций.
3. Напишите деловое письмо, используя характерные формулировки:
 - письмо-запрос о ходе исполнения дела (договоренности, сделки и т.п.);
 - письмо-рекламацию.

Вариант 10

1. Феномен личного влияния в процессе деловой коммуникации.
2. Спор и полемика как формы деловой коммуникации.
3. Проанализируйте ситуацию и дайте ответ.

В круг служебных обязанностей управляющего входит много вопросов, в частности, исполнения указаний, исходящих от вышестоящих инстанций. Управляющий должен решить, как именно добиться реализации этих указаний, как мобилизовать на это подчиненных и т.д. Однако вышестоящее руководство может не дать четких указаний, не определить конкретные цели.

Как должен действовать управляющий в этих случаях? Какой вариант действий выбрать?

А. Запросить необходимые указания у начальства.

Б. Проанализировать обстановку, определить, что необходимо сделать по собственной инициативе в интересах своей организации, и приступить к действиям по мобилизации персонала на решение выявленных задач.

В. Отсутствие четких указаний и постановки конкретных целей со стороны вышестоящей инстанции может объясняться тем, что там считают нецелесообразным и несвоевременным принимать поспешные решения. Поэтому предпринимать какие-либо практические действия лучше только после того, как поступят указания сверху.

Вариант 11

1. Роль коммуникаций в менеджменте.
2. Этика делового телефонного разговора.
3. Проанализируйте следующие ситуации и выберите правильный вариант ответа. Обоснуйте свое мнение.

Ситуация 1. Подняв телефонную трубку, Вы скажете:

- 1) «Говорите»;
- 2) «Да»;
- 3) «Слушаю (Вас)»;
- 4) назовете свою фирму и затем «Добрый день»;
- 5) называете свою фирму и себя (фамилию или должность);
- 6) называете фирму, отдел, фамилию.

Ситуация 2. Вас просят передать информацию отсутствующему коллеге. Вы:

- 1) увидев, расскажете ему;
- 2) напишете записку и положите на его стол;
- 3) попросите того, кто его наверняка увидит, передать содержание разговора;
- 4) предложите перезвонить.

Ситуация 3. До какого (по счету) звонка телефона принято поднимать трубку?

Ситуация 4. Вы не согласны с претензиями. Должны ли Вы:

- 1) выслушивать длинный монолог;

2) сразу переадресовать его тому, кому этот вопрос ближе?

Ситуация 5. Вам приходится звонить повторно:

- 1) «Это опять ... (такой-то)»;
- 2) назвать фирму, фамилию и снова представить свое предложение.

Вариант 12

1. Стратегии устных деловых взаимодействий.
2. Манипуляция в деловом общении: характеристика и правила нейтрализации.
3. Раскройте содержание манипуляций делового партнера, основанных на «правилах приличия»; «справедливости»; манипуляции, направленные на унижение партнера. При этом охарактеризуйте:
 - способ поведения;
 - ожидаемую реакцию;
 - способ противодействия.

Вариант 13

1. Роль презентаций в деятельности современных организаций.
2. Стратегии ведения деловых переговоров.
3. Опишите Вашу реакцию во время деловых переговоров:
 - если партнер ведет себя деструктивно;
 - если Ваш партнер занимает более выгодную позицию.
 Какие рекомендации уместны на этапе обсуждения позиций и точек зрения участников?

Вариант 14

1. Сущность и специфика этики деловых отношений.
2. Самопрезентация в деловых контактах.
3. Согласно нормам деловой этики назовите:
 - анонимные титулы, которые принято использовать в Германии, В Великобритании, во Франции, в России (в деловой сфере);
 - виды визитных карточек, применяемые в деловой практике;
 - требования к современной деловой одежде бизнесмена;
 - этические требования к подбору и преподнесению подарков в служебной сфере;
 - наиболее распространенные ошибки этического свойства в поведении руководителя.

Вариант 15

1. Межкультурные особенности деловых контактов.
2. Особенности ведения деловой дискуссии.
3. Дайте характеристику и приведите примеры следующих видов вопросов, используемых в ходе дискуссии: открытые; закрытые; зеркальные; эстафетные; риторические; альтернативные.

Указания по выбору варианта контрольной работы и оформлению контрольной работы

Студенты заочной формы обучения выполняют контрольную работу по одному из предложенных вариантов.

Цель работы состоит в проверке теоретического уровня подготовки и навыков самостоятельной работы студента по изложению учебного материала по курсу «Деловые коммуникации».

Тематика контрольных работ включает 15 вариантов.

В содержательном плане контрольная работа включает 2 теоретических вопроса и 1 практическое задание.

Первые два вопроса контрольной работы должны содержать анализ имеющихся литературных источников в исследуемой области и отражать самостоятельное видение студентом оптимальных путей решения этой проблемы с учетом специфики торговой деятельности.

Третий вопрос предусматривает решение теоретических вопросов и творческих заданий.

Выбор и закрепление вариантов. Выбор варианта контрольной работы осуществляется по начальной букве фамилии:

А, Р	1
Б, С	2
В, Т,	3
Г, У	4
Д, Ф	5
Е, Х	6
Ж, Ц	7
З, Ч	8
И, Ш	9
К,Щ	10
Л, Э	11
М,Ю	12
Н, Я	13
О	14
П	15

а) Требования к содержанию контрольной работы:

- творческий, самостоятельный подход к изложению материала, умение выразить свое мнение по исследуемым вопросам;
- недопустимость механического переписывания материала учебника или лекций;
- подтверждение теоретических выводов практическим материалом;
- цитирование первоисточников со ссылками на номер работы, указанный в списке используемой литературы и страницу; наличие иллюстраций и таблиц.

б) Требования к оформлению контрольной работы:

Оформление контрольной работы должно соответствовать требованиям действующего ГОСТа. Основные из них состоят в следующем:

- текст излагается на стандартных листах формата А4 с соблюдением установок: шрифт – TimesNewRoman; кегль - 14; интервал – 1,5; абзацный отступ – 1,25 см; выравнивание – по ширине; поля: левое – 30 мм, правое – 10 мм, верхнее и нижнее – по 25 мм;
- объем контрольной работы - 15-20 страниц машинописного текста;
- страницы работы нумеруются сквозной порядковой нумерацией по центру верхнего поля, начиная с титульного листа (номер страницы на титульном листе не проставляется);
- на второй странице приводится содержание работы (перечень вопросов, заданий, разделов) с указанием начальных страниц;
- разделы должны иметь порядковую нумерацию;

- каждый раздел работы начинается с нового листа;
 - иллюстрации и таблицы должны быть пронумерованы, иметь ссылки и комментарии к ним в тексте; каждую иллюстрацию необходимо снабжать подрисуночной надписью, таблицы должны иметь заголовки;
 - заимствованные данные (цитаты, цифры) должны сопровождаться ссылками с указанием номера источника в списке литературы и соответствующей страницы (например, [5, с. 78] или [5, с. 78-96]);
 - сокращения допускаются только общепринятые (например, тыс. руб., г., др. и т. д.);
 - в конце контрольной работы приводится список использованных источников в следующем порядке: правовые, нормативные акты, учебная литература (в алфавитном порядке), статьи из журналов, Интернет-источники;
 - библиографическое описание источников должно соответствовать стандарту, разработанному для текстовых документов;
 - распечатка текста должна быть четкой, без помарок и исправлений.
- Работы, представленные без соблюдения требований к оформлению, на рецензирование не принимаются и возвращаются студенту для исправления.

При выполнении контрольной работы:

- студент должен самостоятельно изучить рекомендованную литературу и другие источники информации. По ходу их изучения необходимо выписывать цитаты, составлять иллюстрации и таблицы;
- ответы на теоретические вопросы должны отражать необходимую и достаточную компетенцию студента, содержать краткие и четкие формулировки, убедительную аргументацию, доказательность и обоснованность выводов, быть логически выстроены;
- при изложении теоретических вопросов следует приводить практические примеры;
- выполнение практических или творческих заданий должны сопровождаться краткими, но исчерпывающими пояснениями;
- контрольная работа должна быть представлена в деканат торгово-экономического факультета не позднее, чем за 20 дней до начала экзаменационной сессии;
- работа, выполненная без соблюдения требований или не полностью, или не по своему варианту не зачитывается и возвращается студенту на доработку;
- до начала сессии студент получает проверенную преподавателем контрольную работу с исправлениями в тексте и замечаниями на полях, в которых анализируются ошибки и неточности, даются рекомендации по исправлению ошибок и выставляется оценка «зачтено» или «не зачтено». Оценка «зачтено» является допуском к зачету по соответствующей учебной дисциплине. Работа с оценкой «не зачтено» должна быть доработана и представлена на повторное рецензирование.

Критерии оценки:

«зачтено»- выставляется студенту при условии полного изложения ответа на теоретические вопросы, самостоятельного освещения темы, правильного выполнения практического задания. Допускаются отдельные погрешности и ошибки на уровне не более 50%;

«не зачтено» -выставляется студенту при условии неполного изложения ответа на теоретические вопросы, отсутствии самостоятельности в освещении темы, ошибках в выполнении практического задания. Уровень неправильного выполнения заданий составляет более 50%.

ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ (АКТУАЛИЗАЦИИ)

Фонд оценочных средств с внесенными дополнениями и изменениями рекомендован к утверждению на заседании кафедры экономики и управления протокол № 7 от 27.02.2020 г.

Заведующий кафедрой

Татьяна И.В. Балашова