

Министерство науки и высшего образования РФ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Национальный исследовательский университет «МЭИ»
Филиал ФГБОУ ВО «НИУ «МЭИ» в г. Волжском

Направление подготовки: 13.03.01 Теплоэнергетика и теплотехника

Наименование образовательной программы: Теплоэнергетические системы и цифровые технологии, Интеллектуальная распределенная энергетика, Цифровые системы управления технологическими процессами

Уровень образования: бакалавриат

Форма обучения: очная

Рабочая программа дисциплины
ОСНОВЫ ДЕЛОВОЙ КОММУНИКАЦИИ

Блок	Блок 1 «Дисциплины (модули)»
Часть образовательной программы	Обязательная
Индекс дисциплины по учебному плану	Б1.О.08
Трудоемкость в зачетных единицах	2 семестр – 3
Часов (всего) по учебному плану	108
Лекции	2 семестр – 8 часов
Практические занятия	2 семестр – 8 часов
Лабораторные работы	учебным планом не предусмотрены
Консультации по курсовому проекту/ работе	учебным планом не предусмотрены
Самостоятельная работа	2 семестр – 74 часа
Промежуточная аттестация: зачет с оценкой	2 семестр – 0,3 часа
Контроль: зачет с оценкой	2 семестр – 17,7 часа

ПРОГРАММУ СОСТАВИЛ:

Доцент кафедры ФД, к.п.н.

(должность, ученая степень, ученое звание)


(подпись)

Ж.А. Лысакова

(расшифровка подписи)

Заведующий кафедрой ФД

(название кафедры)


(подпись)

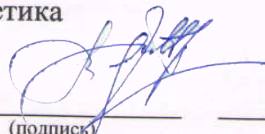
Н.Г. Ходырева

(расшифровка подписи)

Руководитель образовательных программ Теплоэнергетические системы и цифровые технологии, Интеллектуальная распределенная энергетика

Доцент кафедры Энергетики, к.т.н.,
доцент

(должность, ученая степень, ученое звание)


(подпись)


М.М. Султанов

(расшифровка подписи)

Руководитель образовательной программы Цифровые системы управления технологическими процессами

Доцент кафедры Энергетики, к.т.н.,
доцент

(должность, ученая степень, ученое звание)


(подпись)

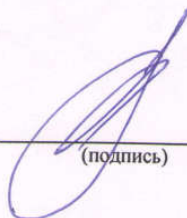
И.А. Болдырев

(расшифровка подписи)

СОГЛАСОВАНО:

И.о. заведующего кафедрой
Энергетики

(название кафедры)


(подпись)

М.С. Иваницкий

(расшифровка подписи)

1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Цель освоения дисциплины состоит в изучении теоретических и практических аспектов коммуникации в деловой сфере, психологических основ коммуникации, технологий делового общения.

Задачами дисциплины являются

- ознакомление с базовыми характеристиками деловой коммуникации;
- изучение психологических аспектов деловой коммуникации;
- изучение особенностей публичного выступления;
- рассмотрение технологий делового общения;
- изучение форм делового общения;
- ознакомление с культурой ведения споров и стратегиями поведения в конфликтной ситуации;
- формирование представлений о культуре делового этикета.

Формируемые у обучающегося **компетенции** и запланированные **результаты обучения** дисциплине, соотнесенные с **индикаторами достижения компетенций**:

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Запланированные результаты обучения
УК-1. Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач	УК-1.1. Выполняет поиск необходимой информации, её критический анализ и обобщает результаты анализа для решения поставленной задачи	знать: <ul style="list-style-type: none">– основные понятия, принципы, технологии деловой коммуникации– виды, принципы и приемы делового общения в организации уметь: <ul style="list-style-type: none">– применять принципы и технологии деловой коммуникации– применять техники эффективной деловой коммуникации в организации
УК-4. Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	УК-4.1. Демонстрирует умение вести обмен деловой информацией в устной и письменной формах на государственном языке	знать: <ul style="list-style-type: none">– особенности устной и письменной деловой коммуникации, формы, этикетные и нравственные принципы деловой коммуникации уметь: <ul style="list-style-type: none">– выстраивать деловую коммуникацию в устной и письменной форме для решения поставленных задач на основе принципов деловой коммуникации

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ ВО

Дисциплина базируется на дисциплине «Тайм-менеджмент» и на уровне среднего общего образования.

Результаты обучения, полученные при освоении дисциплины, необходимы при изучении следующих дисциплин: «Конфликтология», «Менеджмент качества», при прохождении преддипломной практики и выполнении выпускной квалификационной работы.

3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Структура дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетных единицы, 108 часов.

№ п/п	Раздел дисциплины. Форма промежуточной аттестации <i>(по семестрам)</i>	Всего часов на раздел	Семестр	Распределение трудоемкости раздела (в часах) по видам учебной работы							СР	Конт- роль	Содержание самостоятельной работы (с указанием № источника по п. 5.1 и страниц в нем)
				Контактная									
				Лек	Пр	Лаб	КПР	ИККП	ПА				
1	Понятие «деловое общение». Общая характеристика коммуникативной стороны делового взаимодействия	12	2	1	1	–	–	–	–	10	–	Изучение литературы [1], стр. 67-108 Подготовка к тесту	
2	Личность в общении	16	2	2	2	–	–	–	–	12	–	Изучение литературы [1] стр. 109-142 Подготовка к тесту	
3	Особенности публичного выступления.	22	2	2	2	–	–	–	–	18	–	Изучение литературы [1] стр. 212-287 Подготовка к тесту Подготовка к контрольной работе	
4	Формы делового общения	18	2	2	2	–	–	–	–	16	–	Изучение литературы [1] стр. 157-211, 329-361 Подготовка контрольной работе .	
5	Этические и этикетный основы деловых коммуникаций	22	2	1	1	–	–	–	–	18	–	Изучение литературы [1] стр. 435-486 Подготовка контрольной работе	
	Зачет с оценкой	18	2	–	–	–	–	–	0,3	–	17,7	Зачет по совокупности результатов текущего контроля успеваемости	
	Итого:	108	–	8	8	–	–	–	0,3	74	17,7		

Примечание: Лек – лекции; Пр – практические занятия; Лаб – лабораторные работы; КПР – аудиторные консультации по курсовым проектам/работам; ИККП – индивидуальные консультации по курсовым проектам/работам; ПА – промежуточная аттестация; СР – самостоятельная работа студента.

3.2. Краткое содержание разделов

2 семестр

1. Понятие «деловое общение». Общая характеристика коммуникативной стороны делового взаимодействия

Понятие «общение» и «коммуникация». Стиль общения. Виды общения. Структура общения. Элементы коммуникативного процесса. Особенности делового общения. Особенности вербальной и невербальной деловой коммуникации (кинестические, фонетические средства общения, проксемика). Обратная связь в общении.

2. Личность в общении

Психологические основы делового общения. Типология личности собеседников. Экстравертированный и интровертированный типы деловых партнеров. Типы темпераментов деловых партнеров. Акцентуации характера. Психогеометрия. Три состояния личности по Э. Берну. Культурно-психологические типы по Э. Шпрингеру. Барьеры общения.

3. Особенности публичного выступления.

Характеристика публичной речи. Адаптация к аудитории. Подготовка к выступлению. Специфика и типы выступлений перед аудиторией. Особенности некоторых видов выступлений перед аудиторией. Как завоевать и усилить внимание слушателей. Риторика и аргументация в публичном выступлении. Стиль речи. Невербальные средства коммуникации в публичной речи. Основные этапы подготовки презентации. Разработка слайдов для презентации. Проведение презентации

4. Формы делового общения

Виды устного делового общения. Роль умения слушать. Восприятие и понимание в процессе общения. Характеристика переговоров. Переговорный процесс. Виды деловых бесед. Подготовка к беседе. Типы совещаний. Руководитель совещания и участники. Культура ведения споров. Управление конфликтной ситуацией в деловом общении. Спор и его виды. Культура ведения спора. Способы убеждающего воздействия. Оказание влияния на людей. Виды конфликтов. Структура конфликта. Стратегия поведения в конфликтной ситуации в деловой коммуникации.

5. Этические и этикетные основы в деловой коммуникации.

Основные понятия об этикете. Этикетные нормы. Принципы делового этикета Внешний вид. Дресскоды в деловой коммуникации. Деловая переписка. Деловой этикет в телефонном разговоре. Деловой завтрак, обед, ужин.

3.3. Темы практических занятий

2 семестр

1. Характеристика коммуникативной стороны делового взаимодействия (1 час).
2. Коммуникативные типы деловых партнеров (2 часа).
3. Выступление перед аудиторией (1 час).
4. Презентация: подготовка, представление (1 час).
5. Деловая беседа. Деловые совещания и собрания (1 час).
6. Переговоры (1 час).
7. Деловая этика и этикет (1 час).

3.4. Темы лабораторных работ

Лабораторные работы учебным планом не предусмотрены.

3.5. РГР

РГР учебным планом не предусмотрены.

3.6. Тематика курсовых проектов/курсовых работ

Курсовой проект/курсовая работа учебным планом не предусмотрены.

3.7. Соответствие разделов дисциплины и формируемых в них компетенций

Запланированные результаты обучения по дисциплине (в соответствии с разделом 1)	Коды индикаторов	Номер раздела дисциплины (в соответствии с п.3.1)					Оценочное средство (тип и наименование)
		1	2	3	4	5	
Знать:							
основные понятия, принципы, технологии деловой коммуникации	УК-1.1	X	X			X	Тест «Эффективная коммуникация» Тест «Этика и психология делового общения»
виды, принципы и приемы делового общения в организации	УК-1.1				X		Устный доклад с презентацией по тематике «Деловое общение в организации»
особенности устной и письменной деловой коммуникации, формы, этикетные и нравственные принципы деловой коммуникации	УК-4.1				X	X	Тест «Деловой этикет»
Уметь:							
применять принципы и технологии деловой коммуникации	УК-1.1	X	X	X	X	X	Мини-кейсы Эссе «Деловое общение как инструмент партнерских отношений: этика и этикет»
применять техники эффективной деловой коммуникации в организации	УК-1.1				X		Контрольная работа «Деловое общение в организации»
выстраивать деловую коммуникацию в устной и письменной форме для решения поставленных задач на основе принципов деловой коммуникации	УК-4.1			X			Контрольная работа «Стратегии письменных деловых коммуникаций»

4. КОМПЕТЕНТНОСТНО-ОРИЕНТИРОВАННЫЕ ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

4.1. Текущий контроль успеваемости по дисциплине: 2 семестр

- тестирование
 - Тест «Эффективная коммуникация»
 - Тест «Этика и психология делового общения»
 - Тест «Деловой этикет»
- контрольные работы
 - «Деловое общение в организации»
 - «Стратегии письменных деловых коммуникаций»
- устный доклад с презентацией по тематике «Деловое общение в организации»
- эссе «Деловое общение как инструмент партнерских отношений: этика и этикет»
- мини-кейсы

Балльно-рейтинговая структура дисциплины является приложением А.

4.2. Промежуточная аттестация по дисциплине: 2 семестр

Зачет с оценкой

Оценка определяется по совокупности результатов текущего контроля успеваемости в соответствии с Положением о балльно-рейтинговой системе для студентов филиала НИУ «МЭИ» в г. Волжском.

В приложение к диплому вносится оценка за 2 семестр.

Примечание: Оценочные материалы по дисциплине приведены в фонде оценочных материалов ОПОП.

5. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

5.1. Печатные и электронные издания:

1. Деловые коммуникации : учебник для бакалавров / под редакцией В. П. Ратникова. - Москва : Юрайт, 2020. – 527 с. – (Бакалавр. Базовый курс). – ISBN 978-5-9916-3496-0- 20
2. Деловое общение : учебное пособие / авт.-сост. И. Н. Кузнецов. – 9-е изд. – Москва : Дашков и К°, 2021. – 524 с. – (Учебные издания для бакалавров). – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=621627>. – Библиогр.: с. 467-470. – ISBN 978-5-394-04325-3. – Текст : электронный.
3. Мунин, А. Н. Деловое общение / А. Н. Мунин. – 4-е изд. – Москва : ФЛИНТА, 2021. – 376 с. – (Библиотека психолога). – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=83389>. – ISBN 978-5-9765-0125-6. – Текст : электронный. – обновилась библиография
4. Веснин В.Р. Менеджмент: учебник. – 4-е изд., перераб. и доп. – Москва :Проспект, 2013. – 616 с. ISBN 978-5-392-11236-4

5.2 Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение:

Windows / Операционные системы семейства Linux, Office / Российский пакет офисных программ.

5.3. Интернет-ресурсы, включая профессиональные базы данных и информационные справочные системы:

Университетская информационная система «РОССИЯ» <https://uisrussia.msu.ru>
Справочно-правовая система «Гарант» <http://www.garant.ru>
База данных Scopus <https://www.scopus.com>
Портал открытых данных Российской Федерации <https://data.gov.ru>
База открытых данных Министерства труда и социальной защиты РФ <https://rosmintrud.ru/opendata>
База данных Научной электронной библиотеки eLIBRARY.RU <https://elibrary.ru/>
База данных профессиональных стандартов Министерства труда и социальной защиты РФ <http://profstandart.rosmintrud.ru/>
Базы данных Министерства экономического развития РФ <http://www.economy.gov.ru>
База открытых данных Росфинмониторинга <http://www.fedsfm.ru/opendata>
Федеральная государственная информационная система «Национальная электронная библиотека» <https://нэб.рф>
Национальный портал онлайн обучения «Открытое образование» <https://openedu.ru>
Электронная база данных «Polpred.com Обзор СМИ» <https://www.polpred.com>
Официальный сайт Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии <http://protect.gost.ru/>
ЭБС Издательства «Лань» <https://e.lanbook.com>
ЭБС «Университетская библиотека Online» <https://biblioclub.ru/>
Электронная библиотека НТБ МЭИ <https://ntb.mpei.ru/e-library/index.php>
ЭБС «Консультант студента» <https://www.studentlibrary.ru/>

6. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Лекционные и практические занятия проводятся в учебных аудиториях, снабженных мультимедийными средствами для интерактивного обучения, оборудованных наглядными пособиями, оборудованием для показа обучающих материалов, средствами звуковоспроизведения, доской аудиторной, оборудованием для представления презентаций (плазменная панель/проектор, персональный компьютер).

БАЛЛЬНО-РЕЙТИНГОВАЯ СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ

Основы деловой коммуникации

(название дисциплины)

2 семестр

Перечень контрольных мероприятий текущего контроля успеваемости по дисциплине:

- КМ-1 Тест «Эффективная коммуникация»
 КМ-2 Тест «Этика и психология делового общения»
 КМ-3 Устный доклад с презентацией по тематике «Деловое общение в организации»
 КМ-4 Контрольная работа «Стратегии письменных деловых коммуникаций»
 КМ-5 Мини-кейсы
 КМ-6 Контрольная работа «Деловое общение в организации»
 КМ-7 Тест «Деловой этикет»
 КМ-8 Эссе «Деловое общение как инструмент партнерских отношений: этика и этикет»

Вид промежуточной аттестации – зачет с оценкой

Трудоемкость дисциплины = 3 з.е.

Номер раздела	Раздел дисциплины	Индекс КМ:	КМ-1	КМ-2	КМ-3	КМ-4	КМ-5	КМ-6	КМ-7	КМ-8
1	Понятие «деловое общение». Общая характеристика коммуникативной стороны делового взаимодействия		+	+						
2	Личность в общении		+	+						
3	Особенности публичного выступления					+	+			
4	Формы делового общения				+		+	+		
5	Этические и этикетные основы деловых коммуникаций								+	+
	Минимальный балл за КМ		3	3	14	10	3	10	3	14
	Максимальный балл за КМ		5	5	20	20	5	20	5	20

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РФ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Национальный исследовательский университет «МЭИ»
Филиал ФГБОУ ВО «НИУ «МЭИ» в г. Волжском

Направление подготовки: 13.03.01 Теплоэнергетика и теплотехника

Наименование образовательной программы: Теплоэнергетические системы и цифровые технологии, Интеллектуальная распределенная энергетика, Цифровые системы управления технологическими процессами

Уровень образования: бакалавриат

Форма обучения: очная

Оценочные материалы по дисциплине

Б1.О.08 ОСНОВЫ ДЕЛОВОЙ КОММУНИКАЦИИ

Оценочные материалы по дисциплине предназначены для оценки: достижения обучающимися запланированных результатов обучения по дисциплине, этапа формирования запланированных компетенций.

Оценочные материалы по дисциплине включают оценочные средства для проведения мероприятий текущего контроля успеваемости.

Оценочные средства для оценки запланированных результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с индикаторами достижения компетенций:

Запланированные результаты обучения по дисциплине (в соответствии с разделом 1)	Коды индикаторов	Оценочное средство (тип и наименование)
Знать:		
основные понятия, принципы, технологии деловой коммуникации	УК-1.1	Тест «Эффективная коммуникация» Тест «Этика и психология делового общения»
виды, принципы и приемы делового общения в организации	УК-1.1	Устный доклад с презентацией по тематике «Деловое общение в организации»
особенности устной и письменной деловой коммуникации, формы, этикетные и нравственные принципы деловой коммуникации	УК-4.1	Тест «Деловой этикет»
Уметь:		
применять принципы и технологии деловой коммуникации	УК-1.1	Мини-кейсы Эссе «Деловое общение как инструмент партнерских отношений: этика и этикет»
применять техники эффективной деловой коммуникации в организации	УК-1.1	Контрольная работа «Деловое общение в организации»
выстраивать деловую коммуникацию в устной и письменной форме для решения поставленных задач на основе принципов деловой коммуникации	УК-4.1	Контрольная работа «Стратегии письменных деловых коммуникаций»

Содержание оценочных средств. Шкала и критерии оценивания

Тест «Эффективная коммуникация»

Тест состоит из 20 вопросов. Время выполнения 20 минут.

Пример варианта теста:

1. Выберите верный вариант ответа, определяющий обязанности руководителя во время приема подчиненных.

приема подчиненных.

- 1) Критика собеседника недопустима.
- 2) Использование литературного стиля, грамотная речь.
- 3) Использование домыслов и конфиденциальных данных, если это необходимо для получения нужного результата.
- 4) Руководитель свободен в использовании средств для получения максимального результата во время приема подчиненных.

2. Выберите верные варианты ответа. Качества руководителя, которые способствуют

этичности его поведения:

- 1) Грамотная речь, понятная собеседнику.
- 2) Порядочность в решении вопросов личной жизни.
- 3) Умение культурно вести себя в обществе.
- 4) Следование требованиям моды.

3. Выберите верный вариант ответа. Функции конфликта в организациях СКСиТ бывают:

- 1) только негативными
- 2) только позитивными
- 3) негативными и позитивными
- 4) негативными, в редких случаях позитивными.

4. Выберите верный вариант ответа. Способ поведения в конфликте, который позволяет

достичь максимального результата, сохранив при этом отношения с оппонентом:

- 1) компромисс
- 2) конкуренция
- 3) сотрудничество
- 4) приспособление
- 5) избегание

5. Выберите верный вариант ответа. К правилам конструктивной критики не относится:

- 1) «разговор ведите при свидетелях»
- 2) «сохраняйте ровный тон»
- 3) «найдите повод для похвалы»
- 4) «критикуйте поступки, а не личные качества человека».

6. Выберите верный вариант ответа. Что необходимо сделать, чтобы положить конец взаимному непониманию?

- 1) Угроза, принуждение или разрешение спора с позиции силы может заставить противника принять твою правоту.
- 2) Использование подарка может снять недопонимание.
- 3) От телефонного разговора предпочтительней уклониться.
- 4) Надо постараться принять позицию другого, уважая его достоинство.

7. Личное влияние человека на коллектив, приобретенное им благодаря способностям, знаниям, умениям – это:

- 1) авторитет
- 2) самоуничижение
- 3) авторитаризм
- 4) конформизм.

8. Выберите верные варианты ответа. Выделите основополагающие принципы управленческой этики.

- 1) Социальная справедливость.

- 2) Рассмотрение природы в качестве средства решения насущных задач.
- 3) Служебная ответственность.
- 4) Жесткая дисциплина.

9. Выберите верные варианты ответа. Выделите основополагающие принципы управленческой этики.

- 1) Суверенность личности.
- 2) Умение приспосабливаться, если того требует ситуация.
- 3) Бескомпромиссность.
- 4) Бережное отношение к природе.

10. Выберите верные варианты ответа, определяющие нравственную оценку предпримчивости.

- 1) В любом случае безнравственна как синоним изворотливости, моральной нечистоплотности.
- 2) В условиях рыночной экономики предполагает высокую ответственность, нравственный подход к делу.
- 3) Предпримчивость несовместима с нравственным подходом к делу.
- 4) Предпримчивость требует изобретательности, смелости в решении профессиональных задач.

11. Выберите верные варианты ответа. Выделите нравственные качества, определяющие нравственный облик руководителя.

- 1) Самоотдача в работе.
- 2) Готовность пожертвовать интересами коллектива ради личной выгоды.
- 3) Умение воспользоваться неудачами других ради своих целей.
- 4) Умение говорить правду «в глаза».

12. Выберите верные варианты ответа. Укажите слагаемые нравственного здоровья коллектива.

- 1) Разумное соотношение личных целей работников с целями предприятия.
- 2) Сознательная трудовая дисциплина.
- 3) «Круговая порука».
- 4) Пристрастие к спиртным напиткам - личное дело каждого, лишь бы человек не прогуливал и выполнял план.

13. Выберите верные варианты ответа. Укажите формы морального воздействия на работников организаций.

- 1) Эстетизация рабочих мест.
- 2) Наставничество.
- 3) Субъективный подход руководителя.

4) Жесткая экономия средств на оборудование рабочих мест.

14. Выберите верные варианты ответа. Укажите методы морального воздействия на работников организаций.

- 1) Моральное убеждение.
- 2) Нравственные примеры.
- 3) Повышенная требовательность.
- 4) Общественные поручения.

15. Выберите верные варианты ответа. Укажите особенности имиджа.

- 1) Является однажды заданным.
- 2) Правдоподобен.
- 3) Имеет точный адрес.
- 4) Консервативен.

16. Выберите верные варианты ответа, указав черты, определяющие привлекательность имиджа делового партнера.

- 1) Компетентность.
- 2) Порядочность.
- 3) Жесткость и бескомпромиссность.
- 4) Надежность.

17. Выберите верные варианты ответа. Определите разновидности позитивного стиля руководства.

- 1) Социальный архитектор.
- 2) «Птица страус».
- 3) «Педант».
- 4) Лидер-кризисник.

18. Выберите верные варианты ответа. Определите разновидности негативного стиля руководства

- 1) «Посредник».
- 2) Специалист по командообразованию.
- 3) «Кабан».
- 4) «Жучок».
- 5) Реформатор.

19. Выберите верный вариант ответа. К структурным причинам конфликтов в организации относятся:

- 1) личностные трения между сотрудниками
- 2) противоречивость должностных инструкций
- 3) различия в уровне образования и культуры сотрудников.
- 4) отсутствие единомышленников в коллективе.

20. Ситуация наличия острого противоречия между интересами, ценностями, целями людей – это:

- 1) депрессия
- 2) конфликт
- 3) альтернатива
- 4) аналогия

По результатам тестирования выставляется:

- 5 баллов, если правильно выполнено не менее 90% заданий.
- 4 баллов, если правильно выполнено не менее 75% заданий;
- 3 баллов, если правильно выполнено не менее 50% заданий.

Тест «Этика и психология делового общения»

Тест состоит из 20 вопросов. Время выполнения 20 минут.

Пример варианта теста:

1. Выберите верный вариант ответа. Что такое «деловое общение»?

- 1) Любое общение, в процессе которого идет обмен информацией.
- 2) Неформальное общение, которое может быть прервано по желанию одного из собеседников.
- 3) Это взаимодействие между людьми, в процессе которого происходит обмен информацией, направленный на решение конкретной проблемы.
- 4) Это общение, возникающее при желании одного из собеседников.

2. Выберите верные варианты ответа, определяющие отличия делового общения от обыденного.

- 1) Является формальным.
- 2) Не преследует целей, поэтому дальнейшее взаимодействие собеседников необязательно.
- 3) Период взаимодействия с партнером не ограничивается рамками конкретного акта общения.
- 4) Решение проблем личностного плана.

3. Выберите верные варианты ответа, определяющие специфику партнерских отношений.

- 1) Принимается важность профессиональной компетентности сотрудника независимо от его личных интересов и потребностей.
- 2) Наличие положительных эмоций у партнеров по отношению друг к другу обязательно.
- 3) Руководитель поощряет сотрудника только при наличии позитивных эмоций к нему.
- 4) Обязательно объединение общих усилий для достижения результата.

4. Выберите верные варианты ответа. Что предполагает регламент делового общения?

- 1) Определение времени обсуждения проблемы и поиск взаимоприемлемого решения.
- 2) Время коллективного обсуждения проблемы в ходе переговоров определяется по ходу решения вопроса.
- 3) Роль каждого из участников переговоров

определяется в ходе обсуждения проблемы.

4) Разделение обсуждения на отдельные этапы в целях достижения на каждом из них определенного результата.

5. Укажите формы делового общения.

- 1) Прием подчиненных.
- 2) Встреча.
- 3) Публичное выступление.
- 4) Деловое совещание.
- 5) Спор.

6. Выберите верные варианты ответа. Укажите требования к организации публичного выступления.

- 1) Заранее определяется тема выступления и его цели.
- 2) Заранее оценивать аудиторию и условия встречи нет необходимости, так как опытный оратор сможет по ходу выступления сориентироваться к интересам аудитории.
- 3) Обязательна подготовка плана выступления и его репетиция.
- 4) Необходимо заранее собрать необходимые материалы.

7. Выберите верные варианты ответа. Укажите структурные элементы беседы.

- 1) Установление места и времени встречи.
- 2) Неречевые компоненты общения не имеют значения.
- 3) Подведение итогов беседы.
- 4) Структура беседы не имеет значения, все зависит от желания партнеров прийти к общему решению.

8. Выберите верные варианты ответа. Укажите типы совещаний по их назначению.

- 1) Совещание с целью принятия решений.
- 2) Совещание с целью обсуждения итогов предстоящих выборов.
- 3) Информационное совещание.
- 4) Совещание с целью установления конфиденциальных данных на сотрудников предприятия.

9. Выберите верный вариант ответа. Укажите наиболее эффективный способ проведения делового совещания.

- 1) «Родитель» – «Ребенок».
- 2) «Взрослый» – «Взрослый».
- 3) «Ребенок» – «Ребенок».
- 4) «Ребенок» – «Родитель».

10. Выберите верные варианты ответа. Укажите особенности деловых переговоров.

- 1) Предусматривается подписание документов, определяющих взаимные обязательства партнеров.
- 2) Подбор специалистов определяется по ходу переговоров.
- 3) Поиск партнеров.
- 4) Свои интересы - прежде всего. Интересы партнеров не имеют значения.

11. Выберите верные варианты ответа. Что необходимо учесть в процессе подготовки переговоров?

- 1) Подбор специалистов в состав делегации.
- 2) Выбор деловых костюмов.
- 3) Подготовка документов, образцов изделий...
- 4) Уточнение погодных условий.

12. Выберите верные варианты ответа. Укажите основные мероприятия, предшествующие процессу переговоров.

- 1) Предварительное посещение места проведения переговоров, знакомство с его преимуществами и недостатками.
- 2) Установление обстоятельств личной жизни представителей делегации партнеров.
- 3) Оформление именных табличек участников с названием организаций.
- 4) Подбор цветовой гаммы деловых костюмов членов делегации.

13. Выберите верные варианты ответа. Укажите действия, значимые для проведения переговоров.

- 1) Способ размещения делегатов за столом переговоров.
- 2) В случае невозможности достижения цели переговоров возможно использование критики партнеров, а также скрытых угроз, что, возможно, заставит их изменить свое решение.
- 3) Активно слушать и открыто интересоваться проблемами и достижениями партнера.
- 4) Для укрепления доверия возможно принижение собственных достижений.

14. Выберите верные варианты ответа. Укажите основные факторы воздействия на партнера во время проведения переговоров.

- 1) Использование мнений авторитетных экспертов.
- 2) Указание на неудачи партнера, предшествующие данным переговорам.
- 3) Использование рассуждений, подкрепленных цифрами и фактами.
- 4) Указание партнеру на ненадежность конку-

рентов, с которыми так же возможно заключение

взаимовыгодных договоренностей.

15. Выберите верный вариант ответа. К формам делового общения не относится:

- 1) публичное выступление
- 2) деловые переговоры
- 3) неформальная вечеринка сотрудников.
- 4) беседа с клиентом

16. Выберите верный вариант ответа. Правильное оформление деловых письменных сообщений – это

- 1) коммуникативная культура
- 2) культура деловой переписки.
- 3) культура речи.
- 4) культура обслуживания клиентов

17. С точки зрения делового этикета телефонную трубку нужно поднимать:

- 1) сразу
- 2) после 5-го звонка
- 3) до 4-го звонка
- 4) выждав несколько минут

18. С точки зрения делового этикета при случайном разрыве телефонного разговора, перезванивает:

- 1) инициатор разговора
- 2) тот человек, которому звонили
- 3) более молодой
- 4) более вежливый

19. Вы – представитель предприятия сервиса и туризма. На поступивший телефонный звонок вы ответите:

- 1) говорите.
- 2) алло.
- 3) называете организацию, подразделение, свое имя.
- 4) да, я вас слушаю.

20. Выберите верный вариант ответа. Если во время беседы с посетителем звонит телефон, необходимо

- 1) отвлекаясь от беседы, ответить на звонок.
- 2) попросить звонившего перезвонить позже.
- 3) проигнорировать звонок.
- 4) продолжить беседу с одновременным ответом на телефонный звонок.

По результатам тестирования выставляется:

- 5 баллов, если правильно выполнено не менее 90% заданий.
- 4 баллов, если правильно выполнено не менее 75% заданий;
- 3 баллов, если правильно выполнено не менее 50% заданий.

Тест «Деловой этикет»

Тест состоит из 17 вопросов. Время выполнения 20 минут.

Пример варианта теста:

1. Выберите верный вариант ответа. Согласно деловому этикету при встрече первым приветствует:

- 1) подчиненный руководителя
- 2) руководитель подчиненного
- 3) не приветствуют друг друга
- 4) приветствуют друг друга при наличии посторонних.

2. Выберите верный вариант ответа. Какое обращение, «ты» или «Вы», допустимо по правилам делового этикета в служебных отношениях?

- 1) Обращение на «ты» сближает собеседников.
- 2) Обращение на «ты», если собеседники хорошо знают друг друга.
- 3) Обращение на «Вы». Это снимет возможные недоразумения в общении.
- 4) Обращение на «Вы», если хочешь понравиться начальнику.

3. Выберите верный вариант ответа, продолжив фразу. В процессе телефонного разговора по правилам делового этикета

- 1) невербальные средства общения не имеют значения.
- 2) В случае необходимости по служебным делам допустим звонок в любое вечернее время и даже ночью.
- 3) Поскольку мимика собеседника неизвестна, тональность речи не имеет значения.
- 4) Не следует употреблять жаргонные выражения и труднопроизносимые слова.

4. Выберите верный вариант ответа. Если собеседника плохо слышно по телефону, по правилам этикета поступаю следующим образом:

- 1) Прошу перезвонить.
- 2) Бросаю трубку.
- 3) Стараюсь говорить тихо, чтоб собеседник сам бросил трубку.
- 4) Даю возможность звонящему выговориться и бросаю трубку.

5. Выберите верный вариант ответа. Клиент звонит с просьбой. Вы по правилам делового этикета ответите следующим образом:

- 1) «Позвоните в другую фирму»
- 2) «Нет, мы не сможем этого для вас сделать»
- 3) «Наша фирма этим не занимается, но мы можем предложить вам следующее».
- 4) «Извините, у нас обеденный перерыв».

6. Выберите верный вариант ответа. Укажите требование к поведению курящих сотрудников по правилам делового этикета.

- 1) Курение не должно мешать делу, поэтому никаких ограничений для курящих сотрудников

н е

должно быть.

- 2) Курение возможно только в специально отведенных для этого местах.
- 3) Если курит руководитель, ограничений для курящих сотрудников нет.
- 4) Если курит большинство членов коллектива, ограничений для курящих сотрудников нет.

7. Выберите верные варианты ответа. Укажите требования вручения деловых подарков согласно этикету деловых отношений.

- 1) Если же вы встречаетесь с партнером впервые, то не следует торопиться с подарком, особенно дорогим.
 - 2) Подарок - это знак того, что даримая вещь вам просто не нужна.
 - 3) Подарок - это свидетельство корысти.
 - 4) Дарение требует большого такта и вкуса.
- Общих правил для всех случаев жизни здесь не существует.

8. Выберите верные варианты ответа. Укажите требования вручения деловых подарков согласно этикету деловых отношений.

- 1) При получении подарка обязательно тут же вскрыть упаковку и выразить восхищение, иначе даритель может расценить ваше безразличие как неуважение к нему.
- 2) Преподнесение спиртного вполне уместно.
- 3) Подарки будут выглядеть весомее, если их украсить гравировкой или монограммой, эмблемой вашей фирмы или инициалами того, кому предназначен подарок.
- 4) Исключение из числа возможных предметов для подарка икон, жемчуга, носовых платков, часов, зеркал, ножей и др. - предрассудки. Любая вещь, преподнесенная с добрыми намерениями, будет уместна.

9. Выберите верные варианты ответа. Укажите требования вручения деловых подарков согласно этикету деловых отношений.

- 1) К посылаемой корзине цветов или букету следует приложить визитную карточку или записку с добрыми пожеланиями.
- 2) То, что мужчинам цветы не дарят, является предрассудком.
- 3) Отказ от подарка - очень ответственный поступок, который может быть мотивирован исключительно принципиальной позицией или

бестактностью дарящего.

4) От дарения подарков по разным поводам, чтобы не быть неверно понятыми, следует воздержаться.

10. Выберите верные варианты ответа. Как следует, сидя за рабочим столом, принимать клиента или посетителя?

1) Не следует предлагать клиенту или посетителю сесть, в противном случае разговор может

затянуться.

2) Нужно протянуть руку для рукопожатия.

3) Чтобы разговор не затянулся, нужно показать, что вы заняты важными делами.

4) Встать и обойти стол навстречу клиенту или посетителю.

11. Выберите верные варианты ответа. Какие правила следует помнить, нанося деловые визиты?

1) Не следует входить, если интересующий нас человек говорит с кем-то или отсутствует в кабинете.

2) Не нужно ждать, когда на Вас посмотрят, с порога следует начать разговор, захватив внимание хозяина кабинета.

3) Портфель и плащ следует держать на коленях.

4) Нужно дожидаться предложения сесть; если не предлагают, то можно сесть самому, но не стоять.

12. Выберите верные варианты ответа. Как по правилам делового этикета нужно сделать замечание сотруднику фирмы?

1) Не делать замечание подчиненному в присутствии третьего лица.

2) Высказать замечание в жесткой форме, чтобы следующий раз этого не повторилось.

3) Высказанное в резкой форме замечание вряд ли подвигнет на трудовые успехи. Уместнее сказать мягко и наедине.

4) Высказанное публично замечание станет уроком и для других сотрудников.

13. Выберите верные варианты ответа. Как по правилам делового этикета нужно похвалить сотрудника фирмы?

1) Похвалить сотрудника следует прилюдно, другим членам коллектива будет приятно, что руководитель отметил успехи их коллеги.

2) Чтобы не вызывать зависти коллег, следует похвалить сотрудника, не привлекая внима-

ния всех членов коллектива.

3) Похвала не имеет смысла, так как каждый работает и получает за это денежное вознаграждение.

4) Публичное признание заслуг сотрудника способно сплотить коллектив на решение общих задач.

14. Выберите верные варианты ответа. Назовите кинесические средства делового этикета. 1) Поза, жесты, мимика.

2) Речь, интонация.

3) Взгляд, походка.

4) Одежда, прическа.

15. Выберите верные варианты ответа. Назовите просодические средства делового этикета.

1) Громкость голосового тона, тембр голоса.

2) Поза, мимика.

3) Сила удара, высота голоса

4) Аксессуары к одежде.

16. Выберите верные варианты ответа. Назовите такесические средства делового этикета. 1) Тембр голоса.

2) Рукопожатие, похлопывание.

3) Мимика, позы.

4) Поцелуи.

17. Выберите верный вариант ответа. Назовите проксемические средства делового этикета.

1) Дистанция между партнерами во время общения.

2) Рукопожатие.

3) Телодвижения.

4) Тембр голоса.

По результатам тестирования выставляется:

– 5 баллов, если правильно выполнено не менее 90% заданий.

– 4 баллов, если правильно выполнено не менее 75% заданий;

– 3 баллов, если правильно выполнено не менее 50% заданий.

Контрольная работа «Стратегии письменных деловых коммуникаций»

Контрольная работа содержит одно задание. Время выполнения 45 минут.

Задание. Изучите специфику и виды составления письменной деловой коммуникации, определите назначение использования различных документов, проанализируйте примеры существования письменной документации. На основе проведенного анализа составьте письменный документ с учетом существующих требований к его составлению.

Примеры вариантов документов:

- приказ;
- протокол;
- решение;
- договор;
- резюме;

- заявление;
- анкета;
- докладная и объяснительная записка;
- соглашение;
- запрос;
- сопроводительное письмо
- прессрелиз.

По результатам выполнения контрольной работы выставляется:

- 20 баллов, если документ составлен грамотно, с учетом всех требований к его содержанию и оформлению;
- 15 баллов, если документ составлен не достаточно грамотно, есть недочеты в оформлении и/или не учтено одно из требований;
- 10 баллов, если документ составлен с ошибками, часть требований не учтены, есть ошибки в оформлении.

Контрольная работа «Деловое общение в организации»

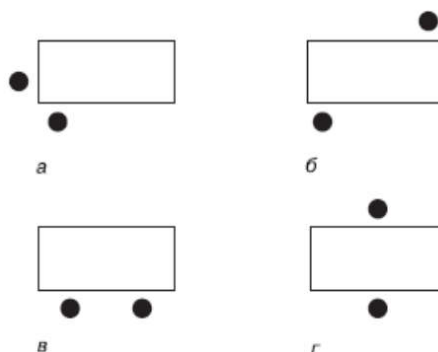
Контрольная работа содержит четыре задания. Время выполнения 40 минут.

Задание 1. Что вы будете делать, если разговор слишком затягивается, а участник телефонного диалога не собирается завершать беседу? Ответ обоснуйте.

Задание 2. При ведении переговоров вы наблюдаете следующую модель поведения: Собеседник отказывается приступать к обсуждению конфликтной проблемы. Стремится уйти от обсуждаемой проблемы, изменить предмет обсуждения. (Мотивами такого поведения могут быть: чувство вины, отсутствие понимания сути проблемы и др.). Каким должен быть адекватный стиль общения? Ответ обоснуйте.

Задание 3. Какие из предложенных на рисунке позиций расположения за столом наиболее подходят для следующих ситуаций:

- а) спокойной рабочей беседы
- б) для короткого конкретного разговора с подчиненным
- в) для совместной работы с документами



Задание 4. Вы успешно ведёте переговоры. На обсуждение выносятся вопрос, который выходит за рамки ваших полномочий. У вас есть серьезные опасения, что ваше руководство может не одобрить принятое вами решение. Как быть? Ответ обоснуйте.

По результатам выполнения контрольной работы выставляется:

- 20 баллов, если все задания выполнены верно, решения показывают высокий уровень теоретических знаний, грамотно использована терминология, ответы логичны и обоснованы
- 15 баллов, если задания выполнены в целом верно, но теоретические знания и знания терминологии не полные, решения не достаточно обоснованы;

- 10 баллов, если документ составлен с ошибками, часть требований не учтены, есть ошибки в оформлении.

Устный доклад с презентацией по тематике «Деловое общение в организации»

Доклад выполняется в форме домашнего задания при подготовке к практическому занятию.

Темы докладов:

1. Вербальные средства делового общения.
2. Стили и виды слушания в деловых коммуникациях.
3. Приемы активного слушания в деловом общении.
4. Роль невербальных средств в коммуникации, их классификация.
5. Проблема интерпретации невербальных средств в деловом общении.
6. Деловая беседа, этапы, принципы и правила проведения.
7. Правила и приемы эффективного телефонного общения.
8. Деловые переговоры: подготовка и проведение.
9. Формирование и совершенствование переговорного процесса.
10. Манипуляция, ее типы и признаки. Защита от манипуляций.
11. Организация и проведение делового совещания.
12. Способы нейтрализации «блокирующих ситуаций в ходе совещания.
13. Презентация как форма деловой коммуникации.
14. Самопрезентация в деловых контактах.
15. Специфика, возможности и ограничения письменной деловой коммуникации.
16. Внутренняя переписка: характеристика, особенности текста.
17. Внешняя переписка: характеристика, особенности текста, использование стандартных языковых формул (клише).
18. Основные требования к оформлению делового письма.
19. Виды официальных деловых писем.
20. Внутренние и внешние письменные коммуникации.
21. Психологическая основа и языковые средства публичного выступления.
22. Управление организационными коммуникациями.
23. Электронная коммуникация: сущность, особенности и функции.
24. Этические основы деловых коммуникаций.
25. Публичное выступление в системе деловых коммуникаций: методика и техника организации.
26. Техники эффективной деловой коммуникации при контакте с деловым партнером.
27. Условия эффективного речевого воздействия.
28. Коммуникативные навыки, используемые в деловой беседе.
29. Межкультурные различия в деловой коммуникации.
30. Взаимосвязь национальной ментальности и корпоративной культуры.

Структура доклада:

- 1) титульный лист
- 2) введение
- 3) основная часть
 - главная идея и основные термины, относящиеся к ней, с их пояснением
 - ученые и их исследования в данной области
- 4) заключение
 - краткое резюме рассмотренного вопроса, основные выводы
 - рекомендации для дальнейшего (более глубокого) изучения данного вопроса
- 5) список литературы

Список использованной литературы должен содержать не менее пяти источников: как печатных, так и электронных. Объем доклада не более 10 страниц.

Доклад представляется в устной форме на практическом занятии. Изложение доклада сопровождается показом презентации.

По результатам выполнения доклада выставляется:

- 20 баллов, если тема полностью раскрыта, выводы обоснованы, представленная информация систематизирована и логически связана, без ошибок, широко использованы технологии для выполнения презентаций, даны полные ответы на поставленные вопросы.
- 17 баллов, если тема раскрыта, однако не все выводы сделаны или обоснованы; представленная информация систематизирована, но не последовательна, содержит не более двух ошибок; материалы оформлены в виде презентации; на поставленные вопросы даны полные или частичные ответы.
- 14 баллов, если тема раскрыта не полностью, выводы не сделаны или не обоснованы, информация не систематизирована, содержит ошибки, презентационные материалы не достаточно качественные, даны ответы на самые простые вопросы.

Мини-кейсы

Включает одно задание. Время выполнения 10 минут.

Задание. Вам представлены мини-ситуации. Установите обратную связь, проверьте точность восприятия информации или узнайте дополнительную информацию с помощью вопросов.

Примеры ситуаций

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

По результатам выполнения мини-кейса выставляется:

- 5 баллов, если показано понимание и осознанность изученного материала, высокий уровень теоретических знаний и способность применить их на практике, речь грамотна и последовательна;
- 4 балла, если показано понимание и осознанность изученного материала, однако допущены одна или две ошибки, и есть недочеты в языковом изложении материала;
- 3 балла, если продемонстрировано не полное понимание задания, уровень теоретических знаний не высокий, допускаются ошибки, речь недостаточно грамотна.

Эссе по проблематике «Деловое общение как инструмент партнерских отношений: этика и этикет»

Структура эссе:

1. **Введение** (кратко обосновывается актуальность, научная и практическая значимость избранной темы).

2. **Основная часть** (содержит суть проблемы и пути ее решения).
3. **Заключение** (личное отношение, выводы, оценки, предложения).

Требования к содержанию:

Эссе посвящено изложению собственных взглядов студента на проблему, и должно демонстрировать свидетельства индивидуального мышления и усилий. Внешние источники информации, которые используются в работе, должны быть оформлены в соответствии с правильным стилем цитирования.

Изложение материала должно быть кратким, точным, последовательным. Необходимо употреблять термины, свойственные культурологии, избегать непривычных или двусмысленных понятий и категорий, сложных грамматических оборотов. Термины, отдельные слова и словосочетания допускается заменять принятыми текстовыми сокращениями, смысл которых ясен из контекста. Рекомендуется включать в эссе схемы и таблицы, если они помогают раскрыть основное содержание проблемы и сокращают объем эссе.

Требования к объему и оформлению:

1 страниц формата А4, шрифт 14 через 1 интервал, поля: левое – 3 см., правое, верхнее, низ – 1,5 см или 2 страницы – от руки.

По результатам написания эссе выставляется:

- 20 баллов, если четко сформулировано понимание проблемы и ясно выражено отношение к ней автора, проблема раскрыта на теоретическом уровне, представлена четкая аргументация, доказывающая позицию автора;
- 17 баллов, если с неточностями представлена собственная точка зрения (позиция, отношение) при раскрытии проблемы, дана аргументация своего мнения со слабой опорой на факты общественной жизни или личный социальный опыт;
- 14 баллов, если расплывчато представлена собственная точка зрения (позиция, отношение) при раскрытии проблемы, слабо аргументировано собственное мнение с минимальной опорой на факты общественной жизни, личный социальный опыт или её отсутствие.