

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Костромской государственный университет»
(КГУ)

ФОНД
ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ
ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ

Составлен в соответствии с учебным планом КГУ и программой дисциплины
для подготовки бакалавра по направлению подготовки
42.03.05 Медиакоммуникации

Направленность: Медиакоммуникации и социальные технологии

Квалификация выпускника: бакалавр

Кострома

2024

Разработал: Якимов А.Е., доцент кафедры отечественной филологии, к.ф.н, доцент.

УТВЕРЖДЕНО:

На заседании ученого совета КГУ
Протокол заседания УС №3 от 29.10.2024

1. ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ

1.1. Компетенции формируемые в процессе изучения дисциплины

УК-4 – Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах).

Критерий	Показатель	Наименование оценочного средства
Знать	<ul style="list-style-type: none"> - специфику делового общения как особого вида коммуникативной деятельности; - понятийно-категориальный аппарат дисциплины; - понятие общения, его структурные компоненты, аспекты, уровни, цели, функции; - основные формы, виды, жанры делового общения; - формы устной деловой коммуникации: конструктивного спора, деловой беседы, переговоров, пресс-конференции, дискуссии, дебатов и др.; - формы письменной деловой коммуникации: резюме, заявления, биографии, автобиографии, рекомендации и др.; организационно-распорядительной документации: акта, справки, служебных записок, докладных записок, пресс-релизов, деловых писем, рекламаций и др.; - основные правила, приёмы, средства подготовки и осуществления публичной речи в деловой коммуникации; - стратегии и тактики успешного делового общения; - невербальные средства делового общения; - национальные особенности делового общения; - способы формирования положительного имиджа делового человека средствами коммуникации; - принципы делового этикета в речевой коммуникации. 	<p style="text-align: center;">Тестовые задания Контрольные работы</p>
Уметь	<ul style="list-style-type: none"> - ориентироваться в особенностях конкретной деловой коммуникации; - применять на практике рациональные стратегии и тактики делового общения; - осуществлять эффективную речевую самопрезентацию; - готовить и осуществлять устное диалогическое и полилогическое деловое 	<p style="text-align: center;">Речевые игры Ролевая игра «Про эт контра»</p>

	<p>общение в различных жанрах: деловой разговор, деловую беседу, деловые переговоры, деловое совещание, пресс-конференцию, телефонный разговор, дискуссию, дебаты;</p> <ul style="list-style-type: none"> - составлять различную документацию: резюме, заявления, биографию, автобиографию, рекомендацию, акты, справки, служебные записки, докладные записки, пресс-релизы, деловые письма, рекламации и др. - создавать и осуществлять публичную речь, уместную и востребованную в конкретной ситуации делового общения; - осуществлять речевую коммуникацию в устной и письменной форме в строгом соответствии с нормами современного русского языка; - осуществлять речевую коммуникацию в соответствии с правилами речевого этикета в деловой коммуникации; - учитывать национальные особенности в устном и письменном межкультурном деловом общении; - понимать и использовать язык невербальной коммуникации. 	
Владеть	<ul style="list-style-type: none"> - обязательным минимумом знаний в области теории деловой коммуникации, технологий и техники делового общения; - правилами и нормами делового общения в профессиональной деятельности; - навыками участия в деловой коммуникации, осуществляемой в устной и письменной формах; - навыками создания и редактирования документов различных жанров; - навыками использования норм современного русского литературного языка в деловой коммуникации; - навыками соблюдения этикетных норм поведения в деловой коммуникации; 	<p>Чтение с листа Практическое упражнение-проект «Самопрезентация», творческое задание «Создаём слоган». Участвуем в деловых дебатах</p>

УК-10 Способен формировать нетерпимое отношение к проявлениям экстремизма, терроризма, коррупционному поведению и противодействовать им в профессиональной деятельности.

Критерий	Показатель	Наименование оценочного средства
Знать	<ul style="list-style-type: none"> - конкретные приёмы, аргументы, помогающие в процессе деловой коммуникации формировать нетерпимое отношение к коррупции, к проявлениям экстремизма, терроризма, 	<p>Тестовые задания Выполнение контрольных и самостоятельных работ, опрос на практических занятиях.</p>

Уметь	- использовать конкретные приёмы, аргументы, помогающие в процессе деловой коммуникации формировать нетерпимое отношение к коррупции, к проявлениям экстремизма, терроризма.	Речевые игры Ролевая игра коммуникативная «Про эт контра» (соответствующая тематика)
Владеть	- навыками, помогающими в аргументирующей речи убедительно доказывать общественный вред коррупционных проявлений, жестокость и бесцеловечность проявлений экстремизма, терроризма,	Чтение с листа Практическое упражнение-проект «Самопрезентация», творческое задание «Создаём слоган». Участвуем в деловых дебатах (соответствующая тематика)

1.2. Шкала оценивания сформированности компетенций

При оценивании сформированности компетенций по дисциплине **Деловые коммуникации** используется

Шкала «зачтено-незачтено».

Оценка «зачтено» ставится:

- если обучающийся демонстрирует полное соответствие знаний, умений, навыков приведенным в таблицах показателям, оперирует приобретенными знаниями, умениями, применяет их в ситуациях повышенной сложности;

- если обучающийся демонстрирует соответствие знаний, умений, навыков приведенным в таблицах показателям: основные знания, умения освоены, но допускаются незначительные ошибки, неточности, затруднения при аналитических операциях, переносе знаний и умений на новые, нестандартные ситуации.

- если обучающийся демонстрирует неполное соответствие знаний, умений, навыков приведенным в таблицах показателям: в ходе контрольных мероприятий обучающийся показывает владение менее 50% приведенных показателей, допускаются значительные ошибки, проявляется отсутствие знаний, умений, навыков по ряду показателей, обучающийся испытывает значительные затруднения при оперировании знаниями и умениями при их переносе на новые ситуации.

Оценка «не зачтено» ставится, если обучающийся демонстрирует полное отсутствие или явную недостаточность (менее 25%) знаний, умений, навыков в соответствие с приведенными показателями.

2. КОМПЛЕКТ КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (примерный)

УК-4 – Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах).

Индикаторы	Наименование оценочного средства	Типовые задания для проверки сформированности компетенции
ИУК 4.1. Выбирает на государственном и	Ответы на теоретические	1.Используя ИКТ, подготовьте презентацию по теме: «Роль коммуникации в информационном

<p>иностранном(-ых) языках коммуникативно приемлемые стиль делового общения, вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнерами.</p>	<p>вопросы. Тестовые задания. Практические задания (публичное сообщение с электронной презентацией, речевые тренинги, деловые (речевые) игры, в том числе кейсового типа).</p>	<p>обществе». 2. Ответьте на вопросы теста «Коммуникация и общение как ключевые категории теории коммуникации» 3. Комплексное кейсовое задание (деловая (речевая) игра) со следующими этапами: 1. Составление резюме – беседа с претендентом на замещение вакансии – написание заявления о приеме на работу - оформление приказа – беседа об увольнении (по сокращению штата, за плохую дисциплину и пр.) или телефонный разговор – написание характеристики увольняемого работника. 4. Подготовьтесь к комплексной речевой игре «Дебаты», проведите игру, проанализируйте результаты. 5 Найдите верное коммуникативное решение проблемной речевой ситуации (проблемные речевые ситуации – по выбору преподавателя).</p>
<p>ИУК 4.2. Использует информационно-коммуникационные технологии при поиске необходимой информации в процессе решения различных коммуникативных задач на государственном и иностранном (-ых) языках.</p>	<p>Практические задания (создание электронной презентацией, деловые (речевые) игры)</p>	<p>1. Познакомьтесь с книгой Азаровой О.Н. «Искусство презентации за 30 минут». На основе прочитанного, используя ИКТ, подготовьте презентацию по теме книги, выступите перед группой. 2. Используя сеть Интернет, подберите аргументы и иллюстрации к ним для использования в аргументирующей речи по доказательству одного из тезисов речевой игры «Дебаты»</p>
<p>ИУК 4.3. Ведет деловую переписку, учитывая особенности стилистики официальных и неофициальных писем, социокультурные различия в формате корреспонденции на государственном и иностранном (-ых) языках.</p>	<p>Ответы на теоретические вопросы. Тестовые задания. Практические задания на правку текста различных документов. Практические задания по созданию документов различных жанров деловой речи.</p>	<p>1. Исправьте ошибки в заявлении, характеристике, справке, акте, письме-рекламации, протоколе, и т.п. 2. Напишите в заявлении, характеристику, справку, расписку, акт, письмо-рекламацию, протокол и т.п. (по выбору преподавателя) 3. Приведите пример нарушения синтаксической нормы в документе. 4. Расскажите об основных видах лексических ошибок. 5. Объясните разницу в значении словосочетаний: опасный человек – опасливый человек, освоить прочитанное – усвоить прочитанное, осудить действия – обсудить действия, хозяйские дела – хозяйственные дела.. 6. Исправьте ошибки: Благодаря пожару сгорел большой участок леса. Гостям вручили памятные сувениры. Приведите пример нарушения лексической нормы. 7. Вставьте пропущенные буквы, объясните свой выбор. Без...ядерный, под...емный, ад..ютант, бар...ер, двух...ярусный, с...экономить, исти...ый, лимо...ый, румя...ый, соломе...ый, гуси...ый, кожа...ый, балова...ый, пол(арбуза), пол(шкафа). 8. Составьте схемы, иллюстрирующие нормы и основные условия постановки знаков препинания при однородных членах предложения. Каждый случай сопроводите примером 9. Подготовьте памятку «Трудные случаи написания НЕ с прилагательными и причастиями». Составьте 5 предложений, иллюстрирующих основные положения памятки. Объясните правильные написания.</p>
<p>ИУК 4.4. Умеет</p>	<p>Ответы на теоретические</p>	<p>1. Поставьте ударение в словах: бензопровод, договор, жалюзи, звонить по телефону, квартал,</p>

коммуникативно и культурно приемлемо вести устные деловые разговоры на государственном и иностранном (-ых) языках.	вопросы. Тестовые задания Практические задания (публичное сообщение с электронной презентацией, речевые тренинги, деловые (речевые) игры).	нефтепровод, торты, флюорография, щавель, эксперт. 2. Исправьте ошибки в постановке ударения в словах: алфавит, апостроф, ассиметрия, блюдом, вероисповедание. Объясните ошибки в своем произношении. 3. Расскажите об особенностях склонения имен числительных. 4. Просклоняйте числительные 1966, 755. 5. Образуйте степени сравнения от прилагательного <i>хороший</i> . 6. Исправьте ошибки в употреблении форм слов: цыганов, туфлей, вареньев, более красивее, самый добрейший, приведите пример нарушения морфологической нормы. 7. Подберите литературу по теме «Подготовка к выступлению». 8. Создайте электронную презентацию «Приемы привлечения внимания на каждом этапе выступления». Выступите публично. 9. Расскажите об особенностях публичной речи в деловой коммуникации. Расскажите о подготовке к выступлению. 10. Подготовьтесь к интервью, дайте интервью тележурналисту (речевая игра). 11. Создайте короткую аргументирующую речь с учётом всех требований к эффективной деловой коммуникации. 12. Расскажите о правилах беседы по телефону, выполните учебное упражнение «Деловой разговор по телефону» (конкретную тематику беседы задаёт преподаватель).
ИУК 4.5. Демонстрирует умение выполнять перевод академических текстов с иностранного (-ых) на государственный язык.	Практические задания (публичное сообщение с электронной презентацией, речевые тренинги, деловые (речевые) игры).	1. К речевой игре «Совещание с участием иностранных партнёров», «Деловая беседа с иностранными партнёрами» и пр. переведите с английского (немецкого, французского) языка необходимые для общения термины, ключевые слова и выражения и подготовьте приветственную речь с учётом вербальных и невербальных национальных особенностей деловой коммуникации с иностранцами. 2. Подготовьте электронную презентацию: «Особенности коммуникации с иностранными партнёрами», представьте её публично на занятии.

УК-10 Способен формировать нетерпимое отношение к проявлениям экстремизма, терроризма, коррупционному поведению и противодействовать им в профессиональной деятельности.

Индикаторы	Наименование оценочного средства	Типовые задания для проверки сформированности компетенции
ИУК 10.1 Планирование, организация и проведение мероприятий, направленных на борьбу с коррупцией в различных областях жизнедеятельности, в профессиональной деятельности; формирования нетерпимого отношения к	Практическое задание. Проведение дебатов.	Подготовка к дебатам на антикоррупционную, антитеррористическую и антиэкстремистскую темы 1. Создайте короткую аргументирующую речь с учётом всех требований к эффективной деловой коммуникации по темам, связанным с антикоррупционной деятельностью. 2. Выступите с подготовленной речью

коррупционным проявлениям, проявлениям экстремизма, терроризма,		
ИУК 10.2 Оперирование знаниями о коррупционной деятельности, экстремизма и терроризма и выявление признаков коррупционного поведения, проявлений экстремизма и терроризма	Практическое задание.	Подготовка к дебатам на антикоррупционную, антитеррористическую и антиэкстремистскую тему.
ИУК 10.3 Осознает степень и характер общественной опасности коррупционных правонарушений, экстремизма и терроризма и крайнюю степень опасности экстремизма и терроризма	Практическое задание. Речевая игра	Выступите с тренировочной речью. Убедительно аргументируйте вред коррупции, терроризма и экстремизма в речи на дебатах.

2.1 Вопросы по темам/разделам дисциплины (примерные)

Тема: Основные понятия теории коммуникации. Виды коммуникаций и коммуникационных каналов.

1. Общение как социально-психологический механизм взаимодействия в профессиональной сфере. Понятие общения. 2. Роль коммуникации в информационном обществе. Классические модели коммуникации. Структура коммуникативного процесса. Коммуникативный процесс и его элементы. 3. Деловая коммуникация и роль эффективного общения в профессиональной сфере. Характеристики делового общения. 4. Виды коммуникации. Типы коммуникационных каналов. Естественные вербальные и невербальные коммуникационные каналы. 5. Виды и функции коммуникационных каналов. 3. Основные коммуникационные барьеры процесса коммуникации. 6. Устная коммуникация. Функции естественного языка и речи.

Тема: Особенности письменных деловых коммуникаций. Письменные жанры деловой коммуникации. Деловая переписка.

1. Ведение коммерческой переписки между организациями и предприятиями. 2. Особенности документооборота на предприятиях. 3. Резюме, заявление, характеристика, отзыв, доверенность, рекламация, служебные записки. справка, приказ, протокол, акт как жанры деловой письменной речи; копии документов, выписки из документов, визитные карточки (этикетная составляющая) и пр. 4. Основные правила создания рекламных тестов.

Тема. Вербальные средства деловой коммуникации.

1. Особенности официально-делового стиля речи. Создание текста в профессиональной деятельности. 2. Этапы речевого действия: инвенция, диспозиция, произношение. 3. Коммуникативные барьеры: логический, стилистический, лингвистический, фонетический. Коммуникативные просчеты. 4. Социальные роли и речевое поведение деловых партнеров. 5. Речевые конструкты: знакомство, приветствие, прощание, поздравление, благодарность, извинение, просьба, совет, рекомендации. 6. Техника задавания вопросов. Корректные и некорректные вопросы. Эффективные техники ответов на вопросы.

Тема. Устная деловая коммуникация. Особенности публичного выступления. Технологии делового общения.

1. Правила подготовки публичных выступлений и деловой беседы. 2. Основные этапы технологии делового общения. 3. Особенности подготовки и проведения деловых бесед. 4. Особенности подготовки и проведения деловых совещаний. 5. Особенности подготовки и проведения деловых переговоров. 6. Основные технологии проведения деловых переговоров. 7. Этикет переговоров.

Тема. Роль невербальных средств в деловой коммуникации.

1. Мимические «коды» эмоциональных состояний деловых партнеров. 2. Кинесические средства коммуникации. 3. Язык тела. Типы сигналов тела: поза, мимика, жестикация, дистанцирование, интонация, походка. 4. Просодика и экстралингвистика. 5. Такесика – информация об особенностях рукопожатий и поцелуев в деловой среде. 6. Проксемика. Зоны и дистанции. 7. Невербальные уловки и подтекст. Физиологические симптомы лжи собеседника. 8. Использование невербальных средств коммуникации для повышения делового статуса специалиста. 9. Ведущие сенсорные каналы: аудиальный, визуальный, кинестетический. 10. Имидж и первое впечатление. Модели визуальной культуры.

Тема. Имидж делового человека в деловой коммуникации. Этика делового общения. Технологии самопрезентации.

29. 1. Понятие, цель самопрезентации. Основные модели самопрезентации. 2. Техники самопрезентации. Стратегии самопрезентации с помощью целенаправленных сообщений. Я-концепция. 3. Понятие и функции имиджа в общении. 4. Современная типология имиджа. Субъекты имиджирования. 5. Технологии имиджирования. Модели поведения. Внешний вид. 6. Нормы профессиональной этики и элементы культуры руководителя. 7. Этика отношений с трудным руководителем. 8. Служебный этикет: правила приказа, просьбы, поощрения и наказания, увольнения. 9. Понятие коррупции. Её основные виды.

Тема. Спор, дискуссия, полемика, дебаты. Коммуникативные и психологические особенности, стратегии и тактики спора.

1. Определение понятий «спор», «дискуссия», «полемика» и др. 2. Аргументирующая речь. Типы аргументов. 3. Культура спора: предмет спора, позиции полемистов, употребление понятий, поведение участников спора, индивидуальные особенности участников спора, национальные и культурные традиции, уважительное отношение к оппоненту, выдержка и самообладание в споре. 4. Психологические приемы убеждения в споре: типы аргументов. 5. Приемы воздействия на участников в споре, вопросы в споре и виды ответов. 6. Нечестные приемы, позволительные и непозволительные уловки в споре. 7. Наиболее сильные аргументы в защиту тезиса «С коррупцией можно бороться!»

Тема. Особенности межкультурной деловой коммуникации.

1. Национальные стили деловых отношений. Особенности национальной этики деловых партнеров. 2. Национальные особенности в деловом общении: Германия, Италия, Франция. 3. Национальные особенности в деловом общении: Англия, США. 4. Национальные особенности в деловом общении: Китай, Япония. 5. Национальные особенности в деловом общении с представителями арабских стран.

Тема. Нормы русского литературного языка - основа эффективной деловой коммуникации.

1. Понятие нормы. 2. Акцентологические, орфоэпические, морфологические, синтаксические, лексические, орфографические, пунктуационные нормы.

2.2. Тематика рефератов

1. Национальные особенности проведения деловых встреч.
2. Правила международного протокола.
3. Основные стратегии и тактики используемые в дебатах.
4. Элементы чёрной риторики в споре.
5. Роль внешнего вида человека в деловой коммуникации
6. Современные проблемы управленческой этики.
7. Требования, принципы, нормы этики и культуры деловой коммуникации.
8. Сущность и виды бесед: деловая, кадровая, дисциплинарная, организационные беседы, беседы с посетителями. Модель организации деловой беседы.
9. Виды выступлений. Приемы, используемые для придания речи характера публичного выступления. Аргументация и структура выступления.
10. Национальные особенности проведения деловых переговоров.
11. Этикет переговоров.
12. Особенности текста делового письма.
13. Особенности системы противодействия коррупции в РФ.
14. Управление процессами противодействия коррупции
15. Субъекты противодействия коррупции.
16. Основные направления противодействия коррупции

2.3. Примеры кейсовых заданий

Кейсовое задание контрольно-обучающего характера «Фирма» (деловая (речевая) игра):

Содержание кейса:

1. Все студенты заранее составляют резюме по схеме в соответствии с рекомендациями, изученными на занятиях.
2. После анализа текстов отбираются 3-4 лучших резюме. Это претенденты на замещение условно вакантной должности
2. Выбирается один студент (с хорошими коммуникативными навыками) для исполнения речевой роли Руководителя.
3. Претенденты пишут заявления о приёме на работу. Анализ документов.
4. Студент-руководитель проводит собеседование с претендентами на замещение вакансии. Одного приглашает на работу. Остальным – отказывает.
5. Студент-делопроизводитель оформляет приказ о приёме на работу .
6. Руководитель проводит телефонную беседу с работником – приглашает его для важной деловой беседы.
7. Руководитель проводит беседу с приглашённым работником (беседа об увольнении данного работника по сокращению штата, за плохую дисциплину и пр.)
8. Несколько студентов пишут характеристику на уволенного работника: положительную - отрицательную.

Студенты, не участвующие в речевых действиях, наблюдают за происходящим и готовятся к анализу речевой игры.

Непосредственно после окончания игры проводится многоаспектный анализ речевых действий всех участников игры, на следующем занятии анализируются написанные студентами характеристики условно уволенного работника.

2.3. Примеры тестовых заданий

Тест: Усвоили ли вы тему «Переговоры»?

Выберите правильный вариант в соответствии с этикетными нормами

1. Представляются:
 - а) старший - младшему;
 - б) младший - старшему;
 - в) мужчина женщине;
 - г) женщина – мужчине;
 - д) человек с более высоким положением – человеку, не достигшему равного положения;
 - е) обратное к «д».
2. Обязательно ли рукопожатие при встрече знакомых мужчин?
 - а) обязательно;
 - б) необязательно.
3. Только что прибывшие на встречу, переговоры, прием столкнулись с покидающими переговоры. Нужно ли представляться?
 - а) да; б) нет.
4. К вам пришел посетитель. Перед вашим столом несколько стульев. Приглашая садиться, укажете ли вы на конкретный стул?
 - а) да; б) нет.
5. Кто начинает беседу?
 - а) хозяин кабинета;
 - б) посетитель.
6. Нужно ли стучаться, входя в кабинет?
 - а) да; б) нет;
 - в) только в нерабочее время.
7. В деловом общении следует быть максимально серьезным:
 - а) всегда; б) не всегда.
8. Договариваясь о встрече для переговоров, вы:
 - а) назовете время встречи;
 - б) предложите партнеру назвать свое время.
9. Организуя место переговоров, вы предпочтете:
 - а) кресла, б) стулья.
10. Делегацию гостей нужно посадить:
 - а) лицом к двери;
 - б) спиной к двери.
11. Какая тактика предпочтительнее в начале переговоров:
 - а) изложить свою точку зрения; б) выслушать точку зрения другой стороны.
12. На чем делается упор в ходе переговоров:
 - а) на проблеме;
 - б) на личности партнера.
13. Наилучший результат переговоров достигается тогда, когда:
 - а) стороны идут на взаимные уступки в рамках решения проблемы;
 - б) выходят за рамки проблемы.
14. Вы заметили просчет партнера по переговорам, делающий впоследствии данный договор выгодным только для вас:
 - а) скажете об этом;

- б) не скажете;
- в) в крайнем случае, потом ему уступите.

15. В деловом контакте предпочтительно использовать:

- а) утверждения;
- б) вопросы.

16. По вашему адресу сделано нетактичное, задевшее вас высказывание. Что лучше:

- а) дать моментальный и эффективный отпор;
- б) сделать паузу перед ответом.

17. Переговоры все время прерывают по вине вашего собеседника: звонит телефон – он долго разговаривает, заходят без предупреждения его коллеги – он уделяет им максимум внимания. Какова ваша реакция?

- а) вы добиваетесь договоренности, не обращая внимания на помехи;
- б) вы показываете поведением свое недовольство;
- в) вы говорите партнеру, что не можете сосредоточиться.

Тест: «Деловое совещание»

Выберите правильный вариант.

1. Какие формы обсуждения относятся к деловому совещанию? а) съезд; б) собрание; в) беседа;

г) симпозиум.

2. Что не относится к подготовке проведения совещания?

- а) определение тематики;
- б) формирование повестки дня;
- в) сбор материала о фирме партнера;
- г) дата и время начала.

3. Следует ли принимать во внимание ритм работы совещания, определяя час начала совещания?

а) нет; б)

да.

4. Чем руководствуется председательствующий при проведении делового совещания?

- а) оставаться на нейтральных позициях;
- б) не поддерживать разговор;
- в) немедленно принимать меры в случае возникновения эмоционального напряжения; г) не выслушивать мнение всех оппонентов;
- д) чаще подводить промежуточные результаты, чтобы продемонстрировать участникам, что они уже близки к цели.

5. Чтобы деловое совещание было плодотворным, председательствующий должен владеть техникой проведения дискуссий?

а) да; б)

нет.

6. Какие стили выбирает ведущий совещания?

- а) демократический (дипломатический);
- б) авторитарный;
- в) в зависимости от цели совещания.

Тест: «Этика телефонного разговора»

Выберите правильный вариант.

1. Подняв телефонную трубку, вы скажете:

- а) «говорите»;

- б) «да»;
 - в) «слушаю вас»;
 - г) назовёте свою фирму и затем скажете «Добрый день»;
 - д) назовёте свою фирму и себя (фамилию, имя, должность);
 - е) назовёте фирму, отдел, фамилию.
2. Если спрашивают отсутствующего коллегу, то вы скажете: а) «его нет»; б) «он вышел, перезвоните через полчаса»; в) «чем я могу помочь?»; г) «что ему передать?»; д) «он вышел. Вы можете оставить номер своего телефона».
3. Вас просят передать информацию отсутствующему коллеге. Вы: а) увидев его, передадите ему информацию; б) напишете записку и положите на его стол; в) попросите того, кто его наверняка увидит, передать содержание разговора; г) предложите перезвонить.
4. Какой ответ предпочтительнее: а) «Могу ли я вам помочь?»; б) «Чем я могу вам помочь?»
5. Если вы не можете ответить на вопрос сразу, то говорите: а) «подождите у телефона, я уточню»; б) «пожалуйста, перезвоните через...»
6. Если позвонили во время обеда, вы скажете: а) «все обедают»; б) «никого нет»; в) «пожалуйста, перезвоните (тогда-то)»; г) вы запишете информацию, номер телефона и потом перезвоните сами.
7. Позвонивший высказывает вам претензию по вопросу, не имеющему к вам отношения. Ваш ответ: а) «это не моя ошибка»; б) «я этим не занимаюсь, вам лучше обратиться к...»; в) «давайте разберёмся»; г) «нет, вы не правы»; д) «я сейчас приглашу коллегу, который занимается этим вопросом»; е) «оставьте, пожалуйста, ваш телефон».
8. Вы не согласны с претензиями. Должны ли вы: а) выслушивать длинный монолог; б) сразу переадресовать претензии тому, кому этот вопрос ближе?
9. Вы обещали перезвонить, решив проблему к определённом сроку. Однако решить её не удаётся. Ваши действия? а) позвоню, когда решу; раз не звоню, значит, не решил ещё; б) позвоню и договорюсь о новом сроке.
10. Вам задали вопрос, ответа на который вы не знаете. Варианты ответа: а) «я не в курсе»; б) «я не знаю»; в) «хороший вопрос... Разрешите я уточню для вас»; г) позвоните... (такому-то).
12. Вам нужно подсказать, что звонивший должен сделать: а) «вам имеет смысл...»; б) «вы должны...»; в) «лучше всего вам...».
13. Позвонивший, не представившись, сразу пускается в объяснение своих вопросов. Вы должны:

- а) вникнуть в его вопрос и дать ответ;
б) постараться выяснить, кто звонит, кого он представляет, и дать ответ.
14. Вам приходится "вытягивать" из клиента информацию. Какие слова вы при этом используете:
а) что?
б) почему? в) когда? г) где?
д) как?
15. Позвонив в приёмную директора, вы:
а) изложите свой вопрос полностью;
б) узнаете лишь, кто решает данные вопросы.
16. При обсуждении возможного заказа завершить разговор лучше так: а) «вы будете делать заказ?»; б) «мы можем выполнить это для вас... (тогда-то)».
17. Вам приходится звонить повторно:
а) «Это опять... (такой-то);»
б) Назовёте фирму, фамилию и снова представите своё предложение.

2.5. Тематика учебных проектов

2.6. Тематика эссе

2.7. Тематика деловых, ролевых игр

Темы для речевой игры «Дебаты», «Дискуссия»

(могут быть использованы и для убеждающих выступлений)

- Можно ли победить коррупцию?
Должны ли родители содержать своих детей после 18 лет?
Нужно ли платное образование
Как следует изучать историю?
Научить можно всех.
Кто не может быть студентом.
Нужно ли нам изучать (учебный предмет) ?
Нужны ли вступительные экзамены?
Почему мы плохо знаем иностранные языки?
Есть ли стыдные профессии?
Нужна ли религия обществу?
Есть ли будущее у народной музыки (или другого музыкального направления) ?
Полезно ли вегетарианство?.
Должна ли быть в обществе безработица?
Как надо относиться к нищим, бомжам?
Всем ли надо иметь среднее образование?
Нужна ли свободная посещаемость?
Нужен ли суд присяжных?
Способна ли тюрьма исправить?
Нужна ли смертная казнь?
Нужна ли школьная форма?
Нужна ли обществу реклама?
Строить ли атомные электростанции?
Должна ли свобода быть полной?
Может ли рынок быть регулируемым?
Насколько честной должна быть реклама?

Есть ли польза от многопартийности?
Непобедима ли коррупция?
Должна ли земля быть частной собственностью?
Можно ли избежать конфликта поколений?
Как жить не ссорясь ?
Есть ли у нас демократия?
Может ли свобода слова быть полной?
Надо ли запретить аборты?
Почему люди пьют?
Можно ли победить пьянство?
Можно ли искоренить преступность?
Можно ли победить коррупцию?
Нужна ли обществу сильная вертикаль власти?

2.8. Описание ситуаций для сюжетно-ролевого взаимодействия

Задание. Разобрать ситуацию: При распределении премии в зависимости от трудового вклада некоторые члены бригады посчитали, что их незаслуженно «обошли», это явилось поводом их жалоб начальнику цеха.

Как бы вы отреагировали на эти жалобы на его месте?

А. Вы отвечаете жалобщикам примерно так: «Размер премии утверждает и распределяет ваша бригада, я тут ни при чем».

Б. «Хорошо, я учту ваши жалобы и постараюсь разобраться в этом вопросе с вашим бригадиром».

В. «Не волнуйтесь, вы получите свои деньги. Изложите свои претензии на мое имя в письменной форме».

Г. Пообещав помочь установить истину, сразу же пройти на участок и побеседовать с бригадиром, мастером и другими членами актива бригады. В случае подтверждения жалоб предложить бригадиру перераспределить премию в следующем месяце.

Задание.

1. Разделитесь на подгруппы по пять человек. В каждой подгруппе выберите одного человека, который, на ваш взгляд, обладает лидерскими качествами. Обоснуйте свой выбор. Лидер будет выполнять функции работодателя, проводящего собеседование. В первую очередь он собирает резюме у оставшихся четырех участников подгруппы (резюме студенты пишут дома). Далее рассматривает резюме, делает заметки, прорабатывает вопросы.

2. Следующий этап проводится на занятии. Работодатель задает вопросы соискателям, после чего оглашает решение о принятии на должность кого-то из соискателей. После собеседования подгруппа должна оценить объективность работы лидера и проанализировать ошибки, допущенные соискателями в процессе собеседования.

2.9. Иные формы контрольно-оценочных средств

Контрольно-диагностический тест: Умеете ли вы вести деловые совещания?

По каждому утверждению постарайтесь объективно оценить

себя по пятибалльной системе и рядом с каждым вопросом поставьте себе отметку: 5 – да, так бывает всегда; 4 – да, как правило, это бывает; 3 – неопределенная оценка; 2 – нет, как правило, так не бывает; 1 – нет, так совсем, никогда не бывает.

1. Я даю подчиненным нужные поручения даже в том случае, если есть опасность, что при их невыполнении критиковать будут меня.

2. У меня всегда много идей и планов.

3. Я прислушиваюсь к замечаниям других.

4. Мне в основном удается привести логически правильные аргументы при обсуждении.

5. Я настраиваю своих сотрудников на то, чтобы они решали свои задачи самостоятельно.

6. Если меня критикуют, я защищаюсь несмотря ни на что.

7. Когда другие приводят свои доводы, я всегда прислушиваюсь.

8. Для того чтобы провести какое-то мероприятие, мне приходится строить планы заранее.

9. Свои ошибки я, по большей части, признаю.

10. Я предлагаю альтернативы к предложениям других.

11. Я защищаю тех, у кого есть трудности.

12. Я высказываю свои мысли с максимальной убежденностью.

13. Мой энтузиазм заразителен.

14. Я принимаю во внимание точку зрения других и стараюсь включить ее в проект решения.

15. Обычно я настаиваю на своей точке зрения и отстаиваю свои гипотезы.

16. Я с пониманием выслушиваю и агрессивно высказываю аргументы.

17. Я ясно выражаю свои мысли.

18. Я всегда признаюсь в том, что не все знаю.

19. Я энергично защищаю свои взгляды.

20. Я стараюсь развивать чужие мысли так, как будто бы они были моими.

21. Я всегда продумываю то, что могли бы ответить другие, и ищу контраргументы.

22. Я помогаю другим советами, как организовать свой труд.

23. Я увлекаюсь своими проектами и обычно не беспокоюсь о чужих работах.

24. Я всегда прислушиваюсь к тем, кто имеет свою точку зрения, отличную от моей.

25. Если кто-то не согласен с моим проектом, я не сдаюсь, а ищу новые пути, как переубедить другого.

26. Я использую все средства, чтобы заставить согласиться с моим мнением.

27. Я открыто говорю о своих надеждах, опасениях и личных трудностях.

28. Я всегда нахожу, как облегчить поддержку их проектов.

29. Я понимаю чувства других людей.

2.1. Я больше говорю о собственных мыслях, чем выслушиваю чужие.

2.1. Прежде чем защищаться, я всегда выслушиваю критику.

2.1. Я излагаю свои мысли кратко и системно.

2.1. Я помогаю другим получить слово.

2.1. Я внимательно слежу за противоречиями в чужих рассуждениях.

2.1. Я меняю точку зрения для того, чтобы показать другим, что слежу за ходом их мыслей.

2.1. Как правило, я никогда никого не перебиваю.

2.1. Я не притворяюсь, что уверен в своей точке зрения, если это не так.

2.1. Я трачу много энергии на то, чтобы убедить других, как им правильно поступать.

2.1. Я выступаю эмоционально, чтобы вдохновить людей на работу.

2.1. Я стремлюсь, чтобы при подведении итогов были активны и те, кто редко просит слова.

Сложите баллы, поставленные вам против утверждений 1, 3, 5, 7, 9, 11, 14, 16, 18, 22, 24, 27, 29, 31, 33, 35, 36, 37, 40 и обозначьте сумму буквой А (сумма должна находиться в интервале от 20 до 100). Для получения суммы сложите баллы в остальных утверждениях (2, 4, 6, 8, 10, 12, 13, 15, 17, 19, 21, 23, 25, 26, 28, 30, 32, 34, 38, 39). Эта величина также находится между 20 и 100.

Если сумма А превышает сумму В на 10 баллов, то большая часть ваших подчиненных считает вас хорошим дипломатом, и ваши совещания оперативны и эффективны.

Если же сумма В, как минимум, на 10 больше суммы А, то вы ведете дискуссию авторитарно, властно и бесцеремонно.

И хотя на совещания у вас не уходит много времени, они неэффективны, в них нет творческого элемента.

Если же обе суммы различаются менее чем на 10 баллов, ваше поведение не получает среди подчиненных однозначной оценки. Вас часто обсуждают и даже спорят по поводу различия в оценках.

Самое эффективное – применять комбинированный стиль в зависимости от ситуации и коллектива подчиненных.

2.10. Вопросы и задания к зачету

1. Специфика делового общения. Основные понятия деловой коммуникации.
2. Коммуникативные барьеры в общении.
3. Речевые технологии делового общения.
4. Невербальные средства общения и их использование в управленческой практике.
5. Методы делового общения.
6. Виды делового общения и их характеристика.
7. Особенности публичного выступления. Подготовка и реализация.
8. Полемика: основные сущностные характеристики. Деловая полемика, дебаты.
9. Речевые стратегии и тактики аргументации: типы аргументов.
10. Техники задавания вопросов и ответов на них.
11. Общие требования к деловой беседе и ее структура.
12. Методика подготовки и проведения деловых бесед.
13. Деловое совещание как один из видов делового общения.
14. Виды деловых совещаний и их характеристика.
15. Основные этапы подготовки к деловым переговорам.
16. Правила делового общения по телефону.
17. Характеристика структуры брифинга и пресс-конференции.
18. Классификация деловой корреспонденции и общие требования к деловым письмам.
19. Правила ведения телефонных переговоров.
20. Стратегия и тактика проведения переговоров.
21. Стратегия составления самопрезентации.
22. Требования к культуре деловой речи.
23. Нравственная основа делового этикета.
24. Управленческая этика, корпоративная этика, корпоративные кодексы.
30. Психологические аспекты делового общения.
31. Сферы и порядок использования в деловом общении визитных карточек.
32. Основы деловой этики в современной деловой коммуникации.

33. Национальные стили ведения переговоров. Кросс-культурный анализ обычаев делового общения.
34. Общие этические принципы и нормы делового общения.
35. Служебный этикет как унифицированная форма общения.
36. Визитная карточка – краткий информатор о деловом партнере, Правила оформления и составления визитных карточек.
37. Культура и техника речи в презентации делового партнера.
38. Манера общения и имидж делового человека.
39. Основные требования к содержанию и оформлению резюме.
40. Функциональное назначение, содержание, оформление заявлений, характеристики, отзыва.
41. Определение, функциональное назначение, оформление доверенностей, служебных записок, справок.
42. Определение, функциональное, назначение, виды приказов, копий и выписок, правила составления и оформления актов.
43. Основные типы норм современного русского литературного языка.
44. Типичные ошибки в деловой речи. Нарушения орфоэпических и акцентологических нормы.
45. Типичные ошибки в деловой речи. Нарушения морфологических норм. Склонение иноязычных имён и фамилий.
46. Типичные ошибки в деловой речи. Нарушения синтаксических норм. Лексические нормы.
47. Типичные ошибки в деловой речи. Нарушения Лексических норм.
48. Типичные ошибки в деловой речи. Нарушения орфографических норм современного русского литературного языка.
49. Типичные ошибки в деловой речи. Нарушения пунктуационных норм современного русского литературного языка.
50. Понятие коррупции. Её основные виды.
51. Наиболее сильные аргументы в защиту тезиса «С коррупцией можно бороться!»

Задание. Поставьте слова из скобок в нужную форму.

1. Чьё заявление поступило в канцелярию? (Гаврилюк Борис, Кучер Родион, Москаль Анастасия, Хачикян Екатерина, Белоус Сергей, Курач Александр, Матящук Алексей, Кос Сергей)

2. Кому адресовано заявление? (Кузя Алексей, Вазганова Этери, Чередник Артур, Грамович Андрей, Решетняк Максим, Лурве Павел, Романчук Юрий, Леус Ирина, Кравчук Алексей, Ковальчук Юлия, Пак Никита).

Задание. Найдите ошибки в данных заявлениях. Отредактируйте тексты.

А)

Декану автомобильного факультета
Технологического университета
проф. С.Р. Иванову
от Петрова К.С.

Заявление.

В связи с тем что я устроился на работу в фирму «Аква», прошу перевести меня на заочное отделение, так как я не могу учиться ни в дневное, ни в вечернее время.

С уважением

11 сентября 2018 г

_____ К.С. Петров

Б)

Директору фирмы "Мир"
госп-ну Ю.П. Афанасьеву
от Иванова С. А.

Настоятельно прошу дать мне отгул на завтра в связи с причинами глубоко личного характера.

10 марта 2019 г.

_____ С.А. Иванов

Задание. *Какое из слов, заключенных в скобки, следует употребить в приведенном отрывке из официального документа?*

Гарантийное обслуживание (проводится, осуществляется) только при наличии (правильно, надлежащим образом) (заполненного, оформленного) гарантийного талона. Гарантийный срок (рассчитывается, исчисляется) со дня продажи. В случае полной комплектности товара, сданного на гарантийное обслуживание, возврат денег производится по (минимальной, наименьшей) из цен из (текущего прайс-листа, гарантийного талона и прочих документов, которыми была оформлена покупка) и из цены (такого же, аналогичного) изделия. В случае если при приеме изделия (нельзя, невозможно) (почему-то, каким-либо причинам) (найти, обнаружить) его однозначную неисправность, попадающую под гарантийный ремонт, товар может быть принят от клиента на "условную гарантию" сроком до 7 дней, в течение которых производится тестировка изделия.

Задание. *Прочитайте языковые обороты, взятые из деловой корреспонденции. Предложите более короткую запись этих оборотов без потери информативности.*

Абсолютно новый документ; собранные вместе материалы; продолжающиеся далее инциденты; сотрудничать вместе с Вами; каждый в отдельности считает, что...; приложенное при этом заявление; точно совпадающие данные; повторите снова Ваше предложение; все еще остается нерешенным; я прошу Вас.

Задание.

Прочитайте предложения и найдите ошибки в употреблении деепричастных оборотов. Отредактируйте предложения.

Образец. *Перед занятием компьютер принимается учащимся, сдав студенческий или читательский билет лаборанту. - Перед занятием учащийся принимает компьютер, сдав студенческий билет лаборанту.*

Анализируя устройство рыночной экономики, нами было обнаружено, что одним из главных видов ресурсов для организации коммерческой деятельности является физический капитал.

Задание. Напишите доверенность: а) на получение 10 000 рублей с вашего вклада в банке какому-либо лицу, б) на покупку автомобиля на ваше имя, в) на получение посылки на почте, г) на получение заработной платы в кассе организации.

Задание. Вы устраиваетесь на работу или Вы ищете работу. Составьте свое резюме. Помните о том, что данные, изложенные в резюме, должны соответствовать действительности и в то же время сделать Вас желанным работником организации. Попробуйте рассказать о себе убедительно и интересно.