ПРИЛОЖЕНИЕ

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«РЯЗАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ РАДИОТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ
ИМЕНИ В.Ф. УТКИНА»

ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

«Деловые коммуникации»

Направление подготовки

09.03.03 «Прикладная информатика»

Направленность (профиль) подготовки

«Прикладная информатика в экономике»

Уровень подготовки – бакалавриат

Квалификация выпускника – бакалавр

Форма обучения – очная, заочная

Рязань

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Оценочные материалы – это совокупность учебно-методических материалов (контрольных заданий, описаний форм и процедур проверки), предназначенных для оценки качества освоения обучающимися данной дисциплины как части ОПОП.

Цель – оценить соответствие знаний, умений и владений, приобретенных обучающимся в процессе изучения дисциплины, целям и требованиям ОПОП в ходе проведения промежуточной аттестации.

Промежуточная аттестация по дисциплине включает: в 5-м семестре изучения дисциплины – зачёт.

2. ПАСПОРТ ОЦЕНОЧНЫХ МАТЕРИАЛОВ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)

Контролируемые разделы (темы) дисциплины (результаты по разделам)	**Код контролируемой компетенции (или её части)**	**Вид, метод, форма оценочного мероприятия**
Тема 1. Введение в деловые коммуникации (в том числе на иностранном языке)	УК-3.1-З, У, В УК-3.2-З УК-3.3-З УК-5.6-З, У	зачёт
Тема 2. Средства деловых коммуникаций (в том числе на иностранном языке)	УК-5.4-З, У, В УК-5.5-З, У УК-4.5-З, У УК-4.3-З, У УК-4.4-У, В УК-3.1-З, В УК-3.3-З	зачёт
Тема 3. Формы деловых коммуникаций (в том числе на иностранном языке)	УК-4.5-З, У, В УК-4.3-З, В УК-4.4-З, У, В	зачёт
Тема 4. Международный уровень деловых коммуникаций (в том числе на иностранном языке)	УК-3.3-З УК-4.3-У УК-5.6-З, У, В УК-5.5-З, У, В УК-5.4-З, У, В	зачёт
Тема 5. Организационный уровень деловых коммуникаций (в том числе на иностранном языке)	УК-4.3-З, У, В УК-3.2-З, У, В УК-3.1-З, У, В УК-3.3-З, У, В УК-4.4-З УК-4.5-З, У, В УК-5.4-З, У, В УК-5.5-З, У, В УК-5.6-З, У, В ОПК-9.1 - З, У, В	зачёт
Тема 6. Межличностный уровень деловых коммуникаций	УК-5.4-З, У, В УК-4.3-З УК-4.5-У УК-3.1-З, У, В	зачёт

3. ОПИСАНИЕ ПОКАЗАТЕЛЕЙ И КРИТЕРИЕВ ОЦЕНИВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ

Сформированность каждой компетенции в рамках освоения данной дисциплины оценивается по трехуровневой шкале:

1) пороговый уровень является обязательным для всех обучающихся по завершении освоения дисциплины;

2) продвинутый уровень характеризуется превышением минимальных характеристик сформированности компетенций по завершении освоения дисциплины;

3) эталонный уровень характеризуется максимально возможной выраженностью компетенций и является важным качественным ориентиром для самосовершенствования.

Описание критериев и шкалы оценивания промежуточной аттестации

а) описание критериев и шкалы оценивания тестирования:

Шкала оценивания	**Критерий**
5 баллов (эталонный уровень)	уровень усвоения материала, предусмотренного программой: процент верных ответов на тестовые вопросы от 85 до 100%
4 балла (продвинутый уровень)	уровень усвоения материала, предусмотренного программой: процент верных ответов на тестовые вопросы от 75 до 84%
3 балла (пороговый уровень)	уровень усвоения материала, предусмотренного программой: процент верных ответов на тестовые вопросы от 65 до 74%
0 баллов	уровень усвоения материала, предусмотренного программой: процент верных ответов на тестовые вопросы от 0 до 64%

б) описание критериев и шкалы оценивания практического задания (кейса):

Шкала оценивания	**Критерий**
5 балла (эталонный уровень)	Кейс решён верно
4 балла (продвинутый уровень)	Кейс решён верно, но имеются 1-2 неточности
1 балл (пороговый уровень)	Кейс решён верно, с дополнительными наводящими вопросами преподавателя
0 баллов	Кейс не решён

в) описание критериев и шкалы оценивания теоретического вопроса:

Шкала оценивания	**Критерий**
5 баллов (эталонный уровень)	выставляется студенту, который дал полный ответ на вопрос, показал глубокие систематизированные знания, смог привести примеры, ответил на дополнительные вопросы преподавателя
3 балла (продвинутый уровень)	выставляется студенту, который дал полный ответ на вопрос, но на некоторые дополнительные вопросы преподавателя ответил только с помощью наводящих вопросов
1 балла (пороговый уровень)	выставляется студенту, который дал неполный ответ на вопрос в билете и смог ответить на дополнительные вопросы только с помощью преподавателя
0 баллов	выставляется студенту, который не смог ответить на вопрос

На зачёт выносится 1 теоретический вопрос, 1 кейс. Итоговый суммарный балл студента, полученный при прохождении промежуточной аттестации, переводится в традиционную форму по системе «зачтено» / «не зачтено».

Шкала оценивания	**Критерий**	
Зачтено	5 – 10 баллов	Обязательным условием является выполнение всех предусмотренных в течение семестра заданий (на практических работах и при самостоятельной работе)

Не зачтено	4 - 0 баллов	Студент не выполнил всех предусмотренных в течение семестра текущих заданий (на практических работах и при самостоятельной работе)

4. ТИПОВЫЕ КОНТРОЛЬНЫЕ ЗАДАНИЯ ИЛИ ИНЫЕ МАТЕРИАЛЫ

4.1. Промежуточная аттестация (зачёт)

Коды компетенций	**Результаты освоения ОПОП Содержание компетенций**
УК-4.3	. Выбирает стиль общения на государственном языке РФ и иностранном языке в зависимости от цели и условий партнерства; адаптирует речь, стиль общения и язык жестов к ситуациям взаимодействия

а) типовые тестовые вопросы закрытого типа:

1. Какое из утверждений верно?
а) Речь подчинена языку
б) Язык подчинён речи
в) Язык и речь - тождественный понятия
2. Культура речи это…..
а) эффективно используемый в речи языковой код искусственных языков
б) знаковый код естественных языков
в) искусство убеждать
г) дисциплина, изучающая речевой процесс и средства речевого взаимодействия
3. Естественные языки делятся на:
а) устную и письменную словесность
б) паралингвистику и лингвистику
в) проксемику и хронемику
г) все ответы верные
4. Диалогическая речь –
а) **состоит из взаимосвязанных реплик собеседников**
б) процесс трёхстороннего общения
в) проявляется в письменных произведениях
5. Монологическая речь –
а**) имеет ярко выраженную направленность к слушателю**
б) предполагает ответную реакцию собеседника
в) проявляется только в устных выступлениях
6. Полилог –
а) разговор между несколькими лицами
б) предполагает смену говорящих и слушающих
в) не является противоположностью диалогической речи
г) всё вышеперечисленное верно
7. Речь, в отличие от языка, характеризуется не только словесными, но и невербальными атрибутами, среди которых:
а) паралингвистика
б) кинесика
в) орфография
г) хронемика
8. Коммуникационный –
а) относящийся к общению
б) относящийся к средствам связи, путям сообщения

в) способный вступать в речевой контакт с другим индивидом

г) способный поддерживать контакты с другими людьми.

9. Коммуникация это -

а) эквивалент слова общение

б) «коммуникация» шире понятие «общение»

в) коммуникация – одна из функций общения

г) общение – базовый термин, включающий в себя коммуникативный, интерактивный, перцептивный аспекты.

д) все ответы имеют право на существование

10. Основные стили делового общения в организации

а) демократический

б) авторитарный

в) пассивно-индифферентный

г) манипулятивный

д) диалогичный

е) стратегический

б) типовые тестовые вопросы открытого типа:

1…… - швейцарский учёный разграничивший понятия «язык» и «речь» **(Ф..де Соссюр)**

2……- процесс, охватывающий любую профессиональную сферу деятельности (**деловое общение**)

3. ……- автор «Логики», «Риторики», «Поэтики» (**Аристотель)**

4. ……**–** индивидуальна **(речь);…….** абсолютен **(язык).**

5……- совокупность телодвижений (жестов, мимики), применяемых в процессе человеческого взаимодействия (за исключением движений речевого аппарата) **(кинесика)**

6. ……раздел языкознания, изучающий невербальные (неязыковые) средства, передающие совместно с вербальными смысловую информацию в составе речевого сообщения, а также совокупность таких средств (**паралингвистика**).

Коды компетенций	**Результаты освоения ОПОП Содержание компетенций**
УК-4.4	Ведет деловую переписку на государственном языке РФ и иностранном языке с учетом особенностей стилистики официальных и неофициальных писем и социокультурных различий в формате корреспонденции

.

а) типовые тестовые вопросы закрытого типа:

1. Принцип построения делового письма на иностранном языке:

а) IMNSO принцип

б) SCRAP-принцип

в) WRT принцип

2. Формы деловой письменной коммуникации:

а) деловая переписка

б) отчёт

в) контракт

г) брифинг

3. Свойства письменной речи (отметить правильные варианты)

а) способность к длительному хранению информации

б) нормированность

в) структурированность

г) спонтанность

4. Как называются деловые письма, имеющие своей целью получение информации о людях, ценах, продуктах и услугах?

а) рутинные письма,

б) письма требования,

в**) запросы,**

г) заказы,

г) жалобы,

д) заявления,

5. Ms – обращение, принятое в деловых письмах к

а) **женщине, чей семейный статус неизвестен или намеренно скрыт**

б) замужней женщине

в) тому\тем, чьё имя неизвестно

г) вышестоящему начальству

б) типовые тестовые вопросы открытого типа:

1. Memo, a short message used in a professional setting, is abbreviation of ……. …..**(memorandum)**

2. Сокращение, принятое в деловых письмах «wywiwyg» расшифровывается ……(**what you want is what you get**)

3. ……..- структурная связность текста делового письма **(когезия).**

4…….- содержательная связность текста делового письма (**когерентность)**

5. Приглашения на мероприятия и ответы на них относятся к категории …… **(рутинных писем)**.

Коды компетенций	Результаты освоения ОПОП Содержание компетенций
УК-4.5	Представляет свою точку зрения при смоделированных ситуациях делового общения и в публичных выступлениях

а) типовые тестовые вопросы закрытого типа:

1. Структурируйте презентацию (проставьте правильную нумерацию)

Часть 1 –Опровержение

Часть 2 –Воззвание

Часть 3 – Повествование

Часть 4 – Заключение

Часть 5 – Описание

Часть 6 – Обращение

Часть 7 - Обозначение темы

Часть 8 -Доказательство

Ответ: 6,7,3,5, 8,1, 2, 4.

2. Основные признаки эффективной деловой речи (отметить правильные варианты)

а) уместность

б) ясность

в) точность

г) краткость

3. В электронных публичных презентациях используют шрифты:

а) Times New Roman

б) Verdana

в) Arial

г) Lucida Calligraphy

4. Условная дата, «появления» Риторики

а) 1466 г н. э.

б) 1 в н. э.

в) 466 г до н. э.

г) 1 в до н. э.

д) нет правильного ответа

5.Структура научной презентации (проставьте правильную нумерацию)

1. Описание и анализ собранных данных (Data collected)

2. Представление ожидаемых результатов и возможных сфер применения (Implications)

3. Обоснование выбранного направления научного исследования (Research rationale)

4. Краткое описание научного исследования (Research introduction)

5. Обоснование выбранных исследовательских методов (Research methods)

6. Выбор и обоснование названия (Research title)

7. Заключительные фразы презентации (Conclusions)

8. Тема научного исследования (Research topic)

9. Представление выводов по проведённому исследованию (Research summary)

10. Представление полученных результатов (Research findings)

Ответ: 6, 8, 4, 3, 5, 1, 10, 2, 9, 7

6. Путь оратора при подготовке к публичному выступлению (поставьте правильную последовательность букв)

а) изучение сегмента аудитории

б) изучение техники воздействия на аудиторию

в) изучение идеалов аудитории

г) изучение каналов коммуникации аудитории

Ответ: а, в, г, б

б) типовые тестовые вопросы открытого типа:

1. ……..– форма деловой коммуникации, представляющая собой групповое общение компетентных специалистов с целью решения текущих организационных вопросов **(деловое совещание**).
2. ……целенаправленный, аргументированный, регламентированный диалог деловых партнёров (**переговоры).**
3. A successful business meeting is organized according to POSTPEC formula. What does an acronym POSTPEC stand for ? **……** (**prepared, objective, structured, time-limited, participatory, effectively chaired**)
4. ……..это – разновидность презентации длительностью 1-3 минуты. **(Элевэйтор пич – Elevator pitch)**.
5. ……– свободная форма дискуссии с целью найти оптимальное решение проблемы. (**Брейнсторминг \brainstorming)**

Коды компетенций	**Результаты освоения ОПОП Содержание компетенций**
УК-3.1	Убедительно выстраивает систему аргументов при взаимодействии в команде. Влияет на принятие решений

а) типовые тестовые вопросы закрытого типа:

1. Главная цель переговоров:

а) принятие совместных решений

б) поиск истины
в) разрешение конфликта
г) позиционирование целей

2. Этос это –
а) один из элементов эффективной речи
б) уважение и доверие
в) соответствует современной этике и психологии эмоций
г) всё вышеперечисленное верно

3. Логос –
а) воздействует на рациональную сферу человеческого мышления
б) коррелирует с категорией Аргументация
в) основная риторическая категория
г) всё вышеперечисленное

4. Пафос –
а) определяется эмоциями оратора
б) в современном деловом общении эта категория соответствует Психологии эмоций
в) основная риторическая категория
г) всё вышеперечисленное

5. Is the Argument false or true?

«You must work hard to be wealthy and prosperous otherwise you're expected to live in poverty».

a) **false (ложный)**
b) true (истинный)

б) типовые тестовые вопросы открытого типа:

1. Ad rem – это ……(**аргументы по существу**)
2. Ad hominem – это……(**аргументы к человеку**)
3. Психологический приём убеждения, используемый в коммуникации, называется:
а) рефрен
б) отторжение
в) переключение
г) разъяснение
4. Определите вид коммуникации - «Для каждого участника отводится своя роль и задача для достижения коллективного результата. Каждый участник может переключаться с одной роли на другую или перепоручать свои функции другим участникам» **(командная коммуникация).**
5. Командная коммуникация характерна для организаций с этим типом культуры **(рабочая культура).**

Коды компетенций	**Результаты освоения ОПОП Содержание компетенций**
УК-3.2	Осуществляет обмен информацией, знаниями и опытом с членами команды; оценивает идеи других членов команды для достижения поставленной цели.
ОПК-9.1	Демонстрирует знание инструментов и методов профессиональных коммуникаций

а) типовые тестовые вопросы закрытого типа:

1. Разновидности речи, характерные для командной коммуникации
а) диалог
б) монолог
в) полилог

2. Максимальное количество участников SCRUM-команд

а) 6

б) 7

в) 8

г) 9

3. Для оценки идей членов команды все участники команды должны обладать одинаковым набором компетенций.

а) да

б) **нет**

4. Команды – это коллективы единомышленников.

а) да

б) **нет**

5. Роли экспертов и генераторов идей в технологиях коллективного интеллекта:

а) назначаются

б) **не назначаются, а выявляются путем взаимных оценок.**

6. Горизонтальные коммуникации это –

а) коммуникация типа «руководитель-подчинённый»

б) коммуникации между руководителями подразделений компании

в) коммуникация между сотрудниками разных отделов компании

7. Вертикальные коммуникации это -

а) коммуникация типа «руководитель-подчинённый»

б) коммуникации между руководителями подразделениями компании

в) коммуникация между сотрудниками разных отделов компании

б) типовые тестовые вопросы открытого типа:

1. Один из методов оценки идей других членов команды для достижения поставленной цели и принятия решения, когда решение вырабатывается через последовательное, поступательное оценивание выработанных вариантов решения членами команды (**метод эволюционного согласования или метод коллективного интеллекта**).
2. Обмен информацией, знаниями и опытом между разными отделами\подразделениями, находящимися на одном иерархическом уровне. **(горизонтальная коммуникация)**
3. Способ, позволяющий точнее понимать психологические состояния, чувства, мысли собеседника с помощью приемов участия в беседе, подразумевающих активное выражение собственных переживаний и соображений. **(активное слушание).**
4. Плохая ……. и неумение слушать мешают эффективному обмену информацией между членами команды (**обратная связь)**
5. Критическая (негативная) оценка деятельности одного (или нескольких) из членов команды в терминах коммуникации носит название …….(**отрицательная обратная связь).**

Коды компетенций	**Результаты освоения ОПОП Содержание компетенций**
УК-3.3	Выстраивает стратегии сотрудничества в командах

а) типовые тестовые вопросы закрытого типа:

1. Наиболее эффективные коммуникации в организации реализуются в группах:

а) малых

б) микро

в) средних

г) больших
2. Коммуникативная стратегия сотрудничества характерна для:
а) культуры Афины
б) культуры Зевса
в) культуры Аполлона
г) культуры Диониса
3. Коммуникативная стратегия конфронтации характерна для:
а) культуры Афины
б) культуры Зевса
в) культуры Аполлона
г) культуры Диониса
4. Основные виды коммуникативных стратегий в организации:
а) **сотрудничества**
б) манипуляции
в) компромисса
г) **конфронтации**
5. Strategy is
a) a synonym to algorithm
b) specific actions or steps to be undertaken for achieving main company (individual) goals
c**) a complex plan for achieving main company (individual) goals**

б) типовые тестовые вопросы открытого типа:

1. Вежливость, искренность, доверие – основа коммуникативной стратегии …….. (**стратегия сотрудничества)**.
2. Агрессия, угрозы, манипуляции – основа коммуникативной стратегии ……(**стратегия конфронтации)**.
3. Разрешение конфликта путём заключения временной договорённости, приемлемой для обеих сторон конфликта. **(компромисс).**
4. Активная стратегия разрешения конфликта, когда каждая из сторон конфликта получает 100%. **(сотрудничество)**
5. There are five conflict resolving strategies – 4C&E. What are they? (**4C&E: concession, confrontation, cooperation, evasion)**

Коды компетенций	**Результаты освоения ОПОП Содержание компетенций**
УК-5.4	Толерантно и уважительно относится к позиции представителей других культурных традиций

а) типовые тестовые вопросы закрытого типа:

1. Полиактивные деловые культуры (выберите лишнюю букву):
а) арабы
б) русские
в) англичане
г) испанцы
2. Моноактивные деловые культуры (выберите лишнюю букву):
а) англичане
б) шведы
в) немцы
г) бразильцы
3. Реактивные /«слушающие» культуры (выберите лишнюю букву):
а) японцы
б) китайцы

в) американцы

г) финны

4. В эгалитарной культуре

а) ценится коллегиальность

б) коллеги обращаются друг к другу по имени

в) ценится социальный статус

г) акцент делается на должность, учёную степень

5. Какие темы нельзя затрагивать при беседе с представителями реактивных культур?

а) национальные проблемы

б) историю страны

в) обсуждать действующую власть

г) обсуждать текущее положение дел фирмы

б) типовые тестовые вопросы открытого типа:

1. What an Italian can't do without using hands? (**communicate)**

2. Who is the author of a 6D model for measuring cultures? (**Geert Hofstede**)

3. Who developed a Behavioral Model of business cultures?(**The Richard Lewis Model (Dimensions of Behaviour - Richard Lewis**)

4. A complex system of values, traits, morals, & customs shared by society is ……..(**culture)**

5. A representative of this business culture typically works in ultramodern office packed with modern equipment in day time & places foxes on a pedestal in the evening **(a Japanese).**

Коды компетенций	**Результаты освоения ОПОП Содержание компетенций**
УК-5.5	Понимает невербальную коммуникацию представителей российской и зарубежных деловых культур

а) типовые тестовые вопросы закрытого типа:

1. При полихромной коммуникации внимание человека обращено на множество дел, он может иметь свидания с двумя или тремя людьми, отвечать на телефонные звонки, "выскочить" выпить с приятелем кофе практически одновременно.

а) **верно**

б) неверно

2. Время является некоей субъективной величиной, которой можно распоряжаться в соответствии с собственными планами и намерениями, для:

а) полиактивных культур

б) моноактивных культур

в) реактивных культур

3. Представители моноактивных и полиактивных культур распоряжаются своим временем, а представители реактивных культур….

а) адаптируются к нему

б) полностью игнорируют временные рамки

4. Представители ……..спешат «приступить сразу к делу», не теряя времени на долгие предварительные церемонии общения.

а) моноактивных культур

б) полиактивных культур

в) реактивных культур

5. Представители этой культуры – настоящие «знатоки» невербальной коммуникации

а) полиактивная

б) моноактивная

в) реактивная

б) типовые тестовые вопросы открытого типа:

1. При первой встречи с потенциальными ……..партнёрами Вы никогда сразу не заключите сделку. Первое Ваше предложение не будет рассматриваться серьёзно.(**китайскими)**

2. Updrawn eyebrows mean different things in different cultures. What are the meanings for an Englishman, German, Turkman? **(Germans admire your idea! The Turks say «NO!» Englishmen are skeptical about the idea!)**

3.This section of non-verbal communication …… studies actions, rituals, behaviour having some certain meaning. (**Actonics**).

4. Eastern time system is called …….. (**cyclical)**

5. Western time system is assumed to be……. **(linear)**

Коды компетенций	**Результаты освоения ОПОП Содержание компетенций**
УК-5.6	Учитывает при социальном и профессиональном общении историческое наследие и социокультурные традиции различных социальных групп, этносов и конфессий, включая мировые религии, философские и этические учения

а) типовые тестовые вопросы закрытого типа:

1. Этика это

а) наука о морали как особом феномене человеческого бытия

б) правила, стандарты поведения, ценности, честность, хорошие или плохие поступки

в) наука о нравственности и морали

г) Всё вышеперечисленное верно

2**.** Общегражданский этикет это -

а) совокупность правил, традиций, условностей при общении граждан друг с другом

б) правила поведения при официальных межкультурных контактах

в) мораль профессионального поведения предпринимателя

3. Профессиональная этика -

а) нравственные нормы, регулирующие взаимодействие людей в рабочем процессе, определяющие их отношение к обязанностям и формирующие представление о профессиональном долге.

б) этика ведения переговоров с партнерами

в) принятый порядок и форма обхождения на службе

3. Гипотеза лингвистической относительности принадлежит

а) Аристотелю

б) Канту

в) Сепиру-Уорфу

г) Конфуцию

4. Кодекс предпринимательской этики это:

а) этические нормы предпринимателя

б) правила ведения переговоров

в) законы, регламентирующие ведение бизнеса

5. …….. менеджеры гораздо более экстравертны, полагаются на своё умение убеждать, используют силу характера, как стимулирующий фактор.

а) полиактивные

б) моноактивные
в) реактивные

б) типовые тестовые вопросы открытого типа:

1. Для представителей реактивных культур предпочтительный способ общения - **……(монолог).**
2. ……деловые культуры воспринимают информацию образно и пытаются передать её в виде картинок **(реактивные)**
3. . ……деловые культуры имеют логический тип мышления и выражают свои мысли через речевой текст (**моноактивные).**
4. ……..- это этико-философское учение лежит в основе китайской деловой культуры. **(конфуцианство**)
5. People in an a)…….. society are more like atoms flying around in a gas while those in b)…….. societies are more like atoms fixed in a crystal.(a) **individualistic, b) collectivist)**

в) типовые кейсы

Кейс № 1. РЕЧЕВАЯ ТАКТИКА
(УК-4.3, УК- 3.2, УК-3.1)

Прочитайте диалог и определите вид речевой тактики, которую применил Менеджер В. Раскройте суть техники.

Менеджер А. Ты совершенно напрасно распорядился взять человека из моего отдела для подготовки этой презентации!

Менеджер В. Это больше не повторится.

Менеджер А. Она мне самому нужна была сегодня, ты понимаешь? Ты поставил меня в трудное положение!

Менеджер В. Это больше не повторится.

Менеджер А. И вообще, почему ты считаешь, что можешь через мою голову распоряжаться моими сотрудниками?

Менеджер В. Это больше не повторится.

Ответ: Тактика испорченной пластинки, в ответ на нападение адресат формулирует емкую фразу, содержащую важное сообщение нападающему или манипулятору. Эта фраза должна быть такой, чтобы ее можно было повторить несколько раз, не нарушая осмысленности разговора. В сущности, она должна даже несколько опережать разговор. Она должна содержать в себе то, к чему собеседники придут на третьем витке разговора. Они могли бы прийти к этому и на первом витке, если бы нападающий не был так взвинчен.

Кейс № 2. ДЕЛОВОЙ ВИЗИТ ТОМА КОЛЛИНЗА
(УК-5.4, УК-5.5, УК-5.6)

Проанализируйте кейс и аргументируйте ответы на вопросы (следующие за кейсом)

Менеджер по продажам - Том Коллинз отправился в командировку в г. Х. Его целью было представить свою компанию, занимающуюся выпуском телевизоров, К. Аль-Джабри – президенту ритейлинговой группы.

После того, как Том Коллинз прибыл в г. Х, его оповестили, что встреча с К. Аль-Джабри откладывается на два дня. Когда, через два дня, встреча состоялась, Коллинз был удивлён, что на встрече присутствовали другие сотрудники Аль-Джабри.

Во время первой встречи Коллинз отклонил предложение Аль-Джабри выпить кофе, (прежде чем перейти к делам) ответил отрицательно на вопрос «Как Вам виды г. Х?» (мотивируя это тем, что был крайне занят бумагами эти 2 дня).

Аль-Джабри во время встречи часто отвлекался на телефонные звонки. Коллинза это явно раздражало. Он скорее хотел перейти к делу. К тому же, казалось, что его собеседника больше интересовали английские футбольные команды, о которых он всё время пытался поговорить вместо того, чтобы заняться обсуждением конкретных деловых вопросов.

Когда Коллинз выразил восхищение картиной, висевшей на стене офиса, Аль-Джабри предложил Коллинзу взять её в подарок. Это предложение сильно смутило Коллинза.

Два дня спустя, на новой встрече Коллинз представил новую продукцию своей компании. На встрече присутствовали сотрудники компании. Они задавали ему вопросы, касающиеся технических характеристик продукции, на многие из которых Коллинз не смог ответить.

На следующий день Коллинз спросил Аль-Джабри – будет ли он заключать сделку на поставку телевизоров. Аль-Джабри ответил «Как бог даст». Коллинз подумал, что это означает – ДА.

Коллинз не подписал контракт и уехал с надеждой, что подписание откладывается. Когда через месяц он отправил письмо в компанию, ему ответили, что Аль-Джабри в командировке.

1. Из какой страны Коллинз?
2. Из какой страны Аль-Джабри?
3. Назовите 6 причин неудавшейся сделки. Аргументируйте Ваш ответ.

Ответ:

1. Т. Коллинз – англичанин

2. К. Аль-Джабри – араб

3. ***А)*** *Неуважение к культуре страны: Коллинз ответил отрицательно на вопрос «Как Вам виды г. Х?» (мотивируя это тем, что был крайне занят бумагами эти 2 дня).* ***Б)*** *несоблюдение этикета принимающей страны: Коллинз отклонил предложение кофе Аль-Джабри, (прежде чем перейти к делам)* ***В)*** *незнание негласных правил арабского гостеприимства: предложение подарить понравившуюся гостю картину сильно смутило Коллинза.* ***Г)*** *незнание особенностей речевой коммуникации в арабском мире: когда арабы говорят «как бог даст» – это может означать как «Да» так и «Нет»: Аль-Джабри ответил «Как бог даст» (араб. إن شاء الله). Коллинз подумал, что это означает – ДА.* ***Д)*** *нежелание Коллинза найти общее коммуникативное пространство для того, чтобы в дальнейшем перейти к деловым вопросам: его собеседника больше интересовали английские футбольные команды, о которых он всё время пытался поговорить вместо того, чтобы заняться обсуждением конкретных деловых вопросов.* ***Е)*** *профессиональная неподготовленность отвечать на конкретно поставленные вопросы: на встрече присутствовали сотрудники компании. Они задавали ему вопросы, касающиеся технических характеристик продукции, на многие из которых Коллинз не смог ответить.*

Кейс № 3. МАРШРУТ

(УК-3.3.)

К вам в отдел социальной защиты записался на приём человек, имеющий инвалидность по зрению. Объясните ему, как добраться до вашей организации от ближайшей станции метро. Отметьте опасные места и осязательные ориентиры.

Решение: Сначала нужно самостоятельно выбрать самый удобный маршрут и пройти по нему. Затем маршрут разбивают на блоки – от ориентира до ориентира. В качестве ориентиров могут служить повороты бордюра, ступени, бордюр вверх или вниз, проезд, перекрёсток и т.д.

Кейс № 4. БАРЬЕРЫ НА ПУТИ КОММУНИКАЦИИ

(УК-5.4, УК-3.3.)

На пути эффективных коммуникаций встречаются следующие барьеры. (*Отметьте ваши варианты и прокомментируйте свой выбор*):

1. экономические; 2**.** физические; 3. временные; 4. юридические; 5. семантические.

Ответ: 2, 3, 5

Типовые контрольные теоретические вопросы

1. Деловые коммуникации как междисциплинарная наука (статус, объект, цели, задачи: основные понятия) (УК-3.1, УК-3.2, УК-3.3-, УК-4.5, УК-5.4)
2. Вербальная коммуникация: функции языка и речи, структура языка и речи, их взаимосвязь, соотношение языковых знаков, концептов, понятий (УК-4.3)
3. Деловые коммуникации: связь с Риторикой (основные риторические категории) (УК-3.1)
4. Вербальная коммуникация: разновидности речи (диалог, полилог, монолог) (УК-3.2)
5. Вербальная коммуникация: стратегии говорящего и слушающего (УК.-3.2, УК-.3.3)
6. Вербальная коммуникация: аргумент по существу и аргументы к человеку. Законы построения аргументации.(УК 3.1)
7. Невербальная коммуникация: характеристика видов невербальной коммуникации (УК 4.3, УК.5.5)
8. Межкультурная коммуникация: классификация деловых культур (УК- 5.4, УК-.5.5, УК-5.6)
9. Межкультурная коммуникация: гипотеза лингвистической относительности, национально-культурные особенности делового общения: восточная и западная традиции. (УК- 5.4, УК-.5.5, УК-5.6)
10. Организационная коммуникация: виды коммуникаций (УК-3.2, УК-3.3, ОПК-9.1)
11. Организационная коммуникация: формы деловых коммуникаций (УК-3.2, УК-3.3, ОПК-9.1)
12. Виды коммуникативных стратегий и типы организационных культур (УК-3.2, УК-3.3)
13. Коммуникация в адхократических и классических (традиционных) организационных структурах. (УК-3.2, УК-3.3)
14. Горизонтальные коммуникации в организации (командная и групповая коммуникация) (УК-3.2, УК-3.3)

4.2. Промежуточная аттестация (зачет с оценкой)

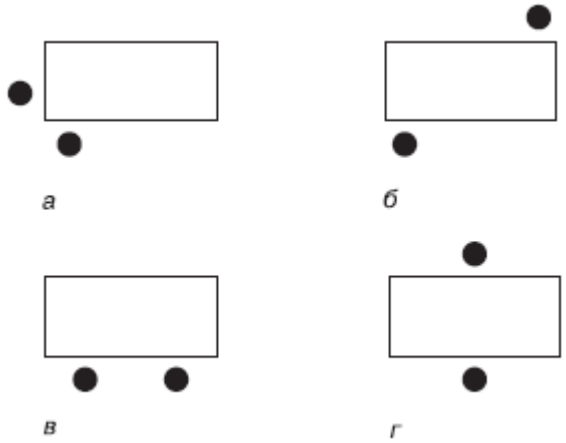
а) типовые кейсы:

Кейс № 1. ПРОКСЕМИКА

(УК-4.3, УК-5.5)

Какие из предложенных позиций расположения за столом (рис.) наиболее подходят для следующих ситуаций:

1. спокойной рабочей беседы
2. для короткого конкретного разговора с подчиненным
3. для совместной работы с документами



Ответ: 1) - а 2) - г 3) – в

КЕЙС № 2 ДЕЛОВОЙ ВИЗИТ КАРСОНА МАРТИНА В ЯПОНИЮ
(УК-5.4, УК-5.5, УК-5.6)

Проанализируйте кейс и аргументируйте ответы на вопросы (следующие за кейсом)

Генеральный директор компании «Спортинвентарь для игры в гольф» Карсон Мартин отправился с деловым визитом в Осаку. Его цель – деловая встреча Ясио Мацумото, генеральным директором компании, занимающейся производством спортивных товаров.

Мартин пришёл на встречу с Мацумото вовремя. Мартин рассчитывал, что встреча пройдёт tet-a-tet. Однако, на встречи также присутствовали коллеги Мацумото. Мартин был несколько расстроен.

После процедуры знакомства Мацумото и Мартин обменялись визитками. Мартин сразу же положил визитку в бумажник. Мацумото некоторое время внимательно изучал визитку.

После небольшого обсуждения Мартин задал вопрос - «Вы хотите быть нашим эксклюзивным агентом в Японии?». Мацумото, казалось, смутился и некоторое время спустя ответил – «Мы рассмотрим Ваше предложение». Мартин попытался выяснить, что означает его ответ. Мацумото ответил, что прежде, чем принять решение, ему необходимо проконсультироваться с коллегами из других подразделений компании.

После встречи Мацумото пригласил Мартина на обед. Мацумото оценил умение Мартина пользоваться хаси (японскими палочками для еды). Мартин преподнёс Мацумото 2 подарка: книгу-путеводитель по провинции Онтарио (Канада), завёрнутую в красную бумагу и красивый букет из белых лилий для его жены.

6 месяцев Мацумото и Мартин не встречались и не общались. Однако, через полгода Мартин получил письмо от Мацумото следующего содержания – «Пожалуйста, возвращайтесь в Осаку как можно быстрее. Мы хотим обсудить с Вами условия агентского соглашения».

1. Что Мартин сделал правильно?
2. Какие ошибки допустил Мартин?

Ответ:

1. *Правильные действия Мартина: пунктуальность (пришёл на встречу вовремя), умение пользоваться хаси, подарок Мацумото был выбран верно*
2. *Неправильные действия Мартина: негативный эмоциональный настрой на присутствие коллег Мацумото, ошибки в невербальной коммуникации (невнимание к визитке), неправильно заданный вопрос «Вы хотите быть нашим эксклюзивным агентом в Японии?» (японцы избегают прямых вопросов и прямых ответов), подарок жене Мацумото был выбран неверно (белый цвет – цвет скорби в Японии)*

КЕЙС № 3 ТРУДОВОЙ КОНТРАКТ
(УК-4.3, УК4.4 ОПК -9.1)
Заполните шаблон трудового контракта. Выбор из следующих вакансий:
Web-designer, accountant, manager, engineer,

Sample Employment Contract

This contract of employment is entered into between _____ (hereinafter referred to as 'Employer') and _____ (hereinafter referred to as 'Employee')

on _____ under the terms and conditions of employment below :

1. Commencement of Employment†
Effective from _____
☐ until either party terminates the contract.
☐ for a fixed term contract for a period of _____ ** day(s) /week(s) / month(s)/ year(s),*
ending on _____.

2. Probation Period† ☐ No ☐ Yes _____ ** day(s) / week(s)/ month(s)*

3. Position and Section Employed _____

4. Place of Work _____

5. Working Hours†
☐ Fixed, at _____ days per week, _____ hours per day
from _____ **am/pm* To _____ **am/pm*
and _____ **am/pm* To _____ **am/pm*

☐ Shift work required, _____ hours per day
from _____ **am/pm* To _____ **am/pm*
or _____ **am/pm* To _____ **am/pm*

☐ Shift work required, at _____ working day(s) per **week/ month,* totalling _____ hour(s).
☐ Others _____
(details of the arrangement on working hours and total working hours)

6. Meal Break†
☐ Fixed, from _____ **am/pm* to _____ **am/pm, *with/without pay*
☐ Not-fixed, at _____ **minutes/hour(s)* per day, **with/without pay*
Meal break **is/ is not* counted as working hour(s).

7. Rest Days
☐ On every _____, **with / without* pay
☐ On rotation, _____ day(s) per **week/month, *with / without* pay
(The employee is entitled to not less than 1 rest day in every period of 7 days)

8. Wages
(a) wage rate† Basic wages of $ _____ per ** hour/ day /week/month;*
plus the following allowance(s) :

☐ Meal allowance of $ _____ per * *day / week/ month*

☐ Travelling allowance of $ _____ per * *day / week/ month*

☐ Attendance allowance of $ _____ (amount)

_____

(details of criteria and calculation of payment)

☐ Others (e.g. commission, tips) $ _____ (amount)

_____

(details of criteria and calculation of payment and date of payment)

(b) overtime pay† ☐ At the rate of $ _____ per hour

☐ At the rate according to * *normal wages /* _____ *% of normal wages*

(c) payment of wages & wage period(s)†

☐ Every month, on _____ day of the month
for wage period from _____ day of the month to _____ day of *the month/ the following month.

☐ Twice monthly, payable on

(i) _____ day of * *the month / following month*
for wage period from _____ day of the month to _____ day of *the month/ the following month.

(ii) _____ day of * *the month / following month*
for wage period from _____ day of the month to _____ day of *the month/ the following month.

☐ Once for every _____ **day(s)/week(s)*
for wage period from _____ to _____.

9. Holidays†

The Employee is entitled to:

☐ statutory holidays as specified in the Employment Ordinance

☐ public holidays

☐ **plus** other holidays (please specify) _____

10. Paid Annual Leave†

☐ The Employee is entitled to paid annual leave according to the provisions of the Employment Ordinance (ranging from 7 to 14 days depending on the Employee's length of service).

☐ The Employee is entitled to the following paid annual leave according to the rules of the company (please specify) _____

11. Maternity Benefits†

☐ The Employee is entitled to maternity leave and maternity leave pay according to the provisions of the Employment Ordinance.

☐ The Employee is entitled to the following maternity leave and maternity leave pay according to the rules of the company(please specify) _____

12. Sickness Allowance†

☐ The Employee is entitled to sickness allowance according to the provisions of the Employment Ordinance.

☐ The Employee is entitled to sickness allowance according to the rules of the company under the following circumstances:

- If the number of sickness days taken is _____ day(s) or below, an appropriate medical certificate in support of the sick leave **is /is not* required.
- If the number of sickness days taken is _____day(s) or more, an appropriate medical certificate in support of the sick leave is required.

☐ Others (please specify) _____

Типовые вопросы к зачёту

1. .SCRAP- принцип в деловой переписке / What is SCRAP principle?(УК-4.4)
2. Основные отличия CV от Резюме \ What is the difference between CV and Resume?(УК.-4.3, УК.4.4)
3. Структура сопроводительного письма\ Structure of a Cover letter. (УК-4.4)
4. Характеристика письменной деловой коммуникации \ Outline major characteristics of written official documents.(УК-4.4)
5. Виды отчётов \ Outline different kinds of business reports (УК-4.4, УК-.4.3)
6. Структура и лексика отчётов \ Lexis and structure of a report. УК-4.4, УК-4.3)
7. Что подразумевается под hard skills» \ «soft skills»? \ What is «hard skills» vs «soft skills» (in a Resume, CV) (УК- 4.4, УК-3.2)
8. Понятие «компетенция». Классификация компетенций \ What is a competence? How could competencies be classified? (УК- 4.4, УК-3.2)
9. Цифровая этика \ What is digital ethics? (УК-4.3, УК-4.4, УК -4.5)
10. Раскройте понятие «Walled Gardens» \ What is «Walled Gardens»? (УК-4.3, УК-4.4, УК -4.5)
11. Виды этикета \ Outline kinds of etiquette (УК- 5.6)
12. Принцип ESG в бизнесе\ What is ESG principle? (УК-.5.6)
13. Почему горизонтальные отношения превалируют в цифровой среде? \ Why do horizontal relationships matter in a digital space? (УК-3.3, УК-3.2)
14. Цифровая экосистема организации \ What is a company digital eco system? (УК-3.1, УК-3.2, УК-3.3 ОПК- 9.1)
15. Универсальные этические принципы и этика предпринимательства \ Business and universal ethics. Do ethical principles for doing business differ across nations?(УК 5.6)
16. Формы цифровой коммуникации и их краткая характеристика \ Outline forms of digital communication. Comment briefly.(УК.3.2)
17. Теория контрактов \ Contract theory (УК-4.4, УК 4.3)
18. Классический контракт \ What is a classical contract (УК-4.4, УК 4.3)
19. Имплицитный контракт \ What is an implicit contract (УК-4.4, УК 4.3)
20. Неоклассический контракт \ What is a neoclassical contract (УК-4.4, УК 4.3)
21. Основные разделы трудового контракта \ Enumerate the major clauses in Employment contract (УК-4.4, УК 4.3)
22. Смарт контракты \ What are advantages and disadvantages of smart contracts? Where are smart contracts used now? (УК-4.4, УК 4.3)
23. Различия между научной и коммерческой презентацией \ What is the difference between commercial and scientific presentations? (УК.-4.5)
24. E-pitch &TED форматы презентаций \ What is E-pitch & TED conference? (УК-4.5)
25. Классические принципы риторики, лежащие в основе успешных публичных выступлений \ Outline classical principles outstanding public speeches are based on (УК-4.5, УК-3.1)
26. Формирование имиджа компании (стадии и стратегии) \ Company image formation (stages & strategies) (УК. 3.2, УК-3.1, УК.4.3, УК-4.5)
27. Внешние и внутренние факторы, влияющие на формирование имиджа \ What are internal and external factors for image formation? (УК. 3.2, УК-3.1, УК.4.3)
28. Брэнды: вербальные и визуальные компоненты \ Brands: Verbal and visual components.(УК 4.3, УК-.3.1)
29. Современные концепции лидерства \ Modern leadership concepts (УК-4.3, УК.5.4, УК-5.5, УК-5.6)
30. Стили общения лидеров \ Modern leaders' communication styles. (УК-4.3, УК.5.4, УК-5.5, УК-5.6)

Оператор ЭДО ООО "Компания "Тензор"

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

СОГЛАСОВАНО **ФГБОУ ВО "РГРТУ", РГРТУ,** Овечкин Геннадий Владимирович, Заведующий кафедрой ВПМ **03.11.26** 22:31 (MSK) Простая подпись