

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Косенок Сергей Михайлович  
Должность: ректор  
Дата подписания: 01.09.2016 09:29:58  
Уникальный программный ключ:  
e3a68f3eaa1e62674b54f4998099d3d6bfdcf836

**Оценочные материалы для текущего контроля и промежуточной аттестации по дисциплине**

*Деловые коммуникации 2 семестр*

Код, направление подготовки	13.03.01 Теплоэнергетика и теплотехника
Направленность (профиль)	Теплоэнергетика и теплотехника
Форма обучения	очная
Кафедра-разработчик	Лингвистики и переводоведения
Выпускающая кафедра	Радиоэлектроники и электроэнергетики

**Типовые задания для контрольной работы**

семестр

**Контрольная работа №1**

**Инструкция:** Дайте развернутый письменный ответ на задания 1-3. Ваш ответ должен быть структурированным, аргументированным и содержать примеры. В заданиях 4 и 5 сделайте разбор кейсов по инструкции.

**Задание 1.**

Раскройте сущность деловой коммуникации как особого вида социального общения. Проанализируйте ее ключевые особенности, отличающие ее от других видов коммуникации (например, бытовой, дружеской). Приведите конкретные примеры, иллюстрирующие эти особенности.

**Задание 2.**

Сравните устные и письменные жанры деловых коммуникаций. На примере деловых переговоров (устный жанр) и делового письма (письменный жанр) покажите их сходства и различия в целях, структуре, используемых языковых средствах и этикетных нормах.

**Задание 3**

Объясните, какую роль играют психологические аспекты (например, восприятие, эмпатия, управление эмоциями) в достижении эффективности деловых коммуникаций. Приведите примеры ситуаций, в которых психологическая компетентность коммуникатора становится решающим фактором успеха или неудачи.

**Задание 4**

Кейс: Представьте, что Вы — руководитель отдела, в котором работает ценный, но очень конфликтный сотрудник. Он часто вступает в споры с коллегами, что создает

напряженную атмосферу в коллективе. Вам необходимо провести с ним беседу, чтобы разрешить эту ситуацию.

Содержание задания:

1. Опишите по шагам Вашу подготовку к этой беседе.
2. Составьте план разговора, включая ключевые фразы, которые Вы будете использовать.
3. Спрогнозируйте возможные реакции сотрудника и Ваши ответные действия.

### **Задание 5**

Кейс: Вы устраиваетесь на работу в международную компанию Вашей мечты. После успешного прохождения нескольких этапов собеседования, Вам приходит письмо от HR-менеджера с просьбой предоставить рекомендации от предыдущих работодателей. Однако, в письме допущена ошибка в Вашей фамилии.

Содержание задания:

1. Напишите ответное электронное письмо HR-менеджеру. В письме необходимо:  
Поблагодарить за информацию.  
Тактично указать на ошибку в фамилии.  
Сообщить о готовности предоставить рекомендации и уточнить, в каком формате их лучше направить.  
Обоснуйте выбор стиля, структуры и тональности Вашего письма с точки зрения правил деловой письменной речи и общих принципов деловой коммуникации.

### **Типовые вопросы к зачету (2 семестр)**

айте определение понятию "деловая коммуникация" и раскройте ее основные функции в профессиональной деятельности.

равните деловую и повседневную (бытовую) коммуникацию. Укажите ключевые отличительные особенности.

азовите и охарактеризуйте основные уровни деловой коммуникации (межличностный, групповой, организационный).

то такое коммуникативные барьеры? Приведите примеры барьеров и опишите способы их преодоления в деловой среде.

аскройте сущность вербальных и невербальных средств общения и их роль в создании имиджа делового человека.

пишите основные этапы подготовки и проведения деловых переговоров.

аковы ключевые правила и этикетные нормы ведения делового телефонного разговора?

азовите цели, функции и виды деловых совещаний. Охарактеризуйте роль председателя и секретаря на совещании.

то такое публичное выступление в деловом контексте (презентация, доклад)?

Перечислите основные этапы подготовки и структуру выступления.

равните диалогические и монологические жанры устной деловой коммуникации.

Приведите примеры и укажите их специфику.

еречислите основные жанры письменной деловой коммуникации (деловое письмо, протокол, резюме, коммерческое предложение) и их целевое назначение.

то такое "реквизиты документа"? Назовите основные реквизиты, используемые при оформлении деловых писем.

характеризуйте структуру и языковые особенности официального делового письма.

чем заключаются особенности электронной деловой переписки? Сформулируйте ключевые правила цифрового этикета ("нетикета").

сравните внутреннюю (служебная записка, приказ) и внешнюю (письмо, договор) деловую документацию по целям, адресатам и стилю изложения.

психология в области деловых коммуникаций.

раскройте понятие "эмоциональный интеллект" и объясните его значимость для эффективности деловых коммуникаций.

что такое активное слушание? Опишите его основные приемы и значение в процессе делового взаимодействия.

перечислите и охарактеризуйте основные стратегии поведения в конфликтных ситуациях в деловой среде.

объясните, что такое манипуляция в деловом общении, и опишите способы психологической защиты от манипулятивного воздействия.

каковы психологические основы убеждения? Назовите и опишите основные методы аргументации, используемые в переговорах и публичных выступлениях.