

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Косенок Сергей Михайлович  
Должность: ректор  
Дата подписания: 20.06.2024 08:37:25  
Уникальный программный ключ:  
e3a68f3eaa1e62674b54f4998099d3d6bfdcf836

## Оценочные материалы для промежуточной аттестации по дисциплине

### «Деловые коммуникации» 1 семестр

Код, направление подготовки	38.03.02 Менеджмент
Направленность (профиль)	Планирование и организация производства на предприятиях нефтяной и газовой промышленности
Форма обучения	Очная
Кафедра-разработчик	Менеджмента и бизнеса
Выпускающая кафедра	Менеджмента и бизнеса

#### Типовые задания для контрольной работы:

##### Вариант 1 (изучить ситуацию, ответить на вопросы)

##### Решение ситуаций (кейс)

**Цель** - помочь будущим менеджерам не только усвоить знания в области менеджмента и сопряженных с ним психологических и социальных наук, не только сформировать и укрепить определенные навыки, но и проанализировать, оценить и развить личностные качества, необходимые для эффективной работы.

##### Задание 1.

Каждый человек должен планировать свою жизнь, свое будущее. Без этого его действия теряют целенаправленность, спонтанны. В странах с развитой рыночной экономикой жизненный план составляется во время обучения в школе. В России подобное планирование пока не привилось. В то же время значение жизненного плана трудно переоценить. Особенно он важен для менеджеров и руководителей. Постарайтесь разработать для себя жизненный план, хорошо его продумать, скорректировать при необходимости и неуклонно выполнять. Тогда, без сомнения, вы многого добьетесь. Далее приводится пример такого плана.

##### ЖИЗНЕННЫЙ ПЛАН

Некоторые черты вашего характера и цель жизни в будущем.

Назовите трех человек, которые оказали на вас наибольшее влияние:

- Определите направленность влияния каждого из них:
- Перечислите три приоритетных личностных качества
- Влияние внешней среды на вас как на личность
- Какие события, происходящие в мире или ближайшем окружении, волнуют вас?
- Какие перемены, происходящие вокруг вас, могут повлиять на вашу жизнь?
- Назовите ваши основные сильные моральные качества:
- Назовите ваши основные слабые моральные качества:

##### Вопросы

- Перечислите ряд неудач, которые вы испытали в жизни по причине несоблюдения моральных принципов:
- Почему вы считаете, что в этих случаях были далеки от успеха?
- Насколько, по вашему мнению, вы используете свой нравственный потенциал в жизни?

- Каковы необходимые шаги по развитию нравственного потенциала? Когда вы начнете? Что будете делать? Разбейте ваши действия на небольшие этапы, чтобы получить план действий.

## **Вариант 2 (изучить ситуацию, ответить на вопросы)**

### **Решение ситуаций (кейс)**

Перечень качеств, которыми должен обладать современный руководитель, включает:

Компетентность в избранной сфере бизнеса.

Способность эффективно действовать в условиях рынка, детально знать менеджмент, маркетинг, уметь обеспечивать при любых рыночных ситуациях оптимальные хозяйственные результаты.

Способность организовывать, координировать, направлять и контролировать деятельность подчиненных.

Высокие нравственные качества: честность, правдивость, скромность, высокая требовательность к себе и к другим, развитые чувства долга и ответственности.

Единство слова и дела, оперативность и гибкость в работе, умение самостоятельно и своевременно принимать оптимальное решение, добиваться исполнения его подчиненными.

Глубокое знание человеческой психологии, способов контактирования с людьми, умение формировать коллектив с высоким творческим потенциалом.

Стремление к наиболее рациональному распределению функций между собой и сотрудниками, объективная оценка результатов своей и сотрудников деятельности.

Справедливость во взаимоотношениях с подчиненными, умение завоевывать их доверие, создавать в коллективе благоприятный психологический климат.

Умение стратегически мыслить, предугадывать тенденции развития рынка, организовывать свою работу и работу сотрудников с учетом перспективы.

Постоянное обновление собственных знаний, поддержание их в соответствии с растущими потребностями общества.

Забота о повседневных нуждах работников, их здоровья и работоспособности.

Вопросы

Согласны ли вы с перечнем качеств, которыми должен обладать менеджер?

Какими, на ваш взгляд, дополнительными качествами должен обладать руководитель-управленец?

Имеются ли какие-либо специфические требования к менеджеру, действующему в условиях российской действительности?

Какие особые этические качества необходимы специалисту в России?

### **Вопросы, требующие ответа**

1. Чью позицию вы разделяете и почему?

2. Должен ли, по вашему мнению, предприниматель в современной России выполнять социальные обязательства перед страной и в каких формах?

3. Будет ли ему в конечном итоге это выгодно (в том числе в финансовом отношении)? Если выгодно, то почему?

4. В каких формах социальная поддержка может осуществляться российским бизнесом

- в масштабах фирмы?

- в масштабах региона, страны?

### **Вариант 3 (изучить ситуацию, ответить на вопросы)**

#### **Решение ситуаций (кейс)**

Менеджер должен уметь нравиться людям, вызывать у них положительные эмоции. Проанализируйте следующие предложения:

Вырабатывайте у себя положительное отношение к своим близким, для этого проранжируйте предложенные ниже моральные принципы:

Относитесь к окружающим с интересом.

Внимательно слушайте собеседника.

Пытайтесь поставить себя на место другого.  
Всегда будьте готовы оказать другому помощь.  
Признавайте достижения и сильные стороны других людей, выражая это, например, комплиментами.

Чаще называйте в разговоре своего собеседника по имени.

Ведите себя вежливо и корректно по отношению к окружающим.

Будьте в общении непринужденны и естественны.

По возможности настраивайтесь на радостный и оптимистический лад.

Будьте энергичны и уверены.  
Выражайте свои мысли точно и внятно.  
В беседе с окружающими чаще употребляйте местоимения «ты» и «вы», а не «я» и «мы».

Критические замечания высказывайте сдержанно и доброжелательно.

Постоянно повышайте свой образовательный уровень.

#### **Вопросы, требующие ответа:**

1. Что из предложенного вы уже применяете и что намерены использовать в ближайшее время?
2. Какие еще соображения в формировании личного «имиджа» представляются вам важными?

### **Вариант 4 (изучить ситуацию, ответить на вопросы)**

#### **Решение ситуаций (кейс)**

В 1932 г. была основана японская компания «Мацусита Электрик Индастриал Ко, Лтд», являющаяся одним из мировых лидеров в производстве электротехники и электроники. В России, как и в других странах известны торговые марки этой компании: «Технике» и «Панасоник». Основатель компании Комоскэ Мацусита сформулировал цель основных положений менеджмента:

Недостатки:

Российские менеджеры неправильно понимают связь между властью и ответственностью (стремятся к большой власти при малой ответственности)  
Объективные трудности в работе российских менеджеров: постоянное изменение законодательной базы; сложности обеспечения предприятий ресурсами; ограниченная конвертируемость валюты

• не хитря, будь честным;

будь хозяином на своем месте;

не живи вчерашним днем, постоянно совершенствуй свои знания;  
относись с уважением и вниманием к окружающим;  
все время помни о внешнем мире, приспособляйся к законам его развития;

с благодарностью относись к тому, что имеешь и получаешь - мы все берем у общества  
в долг;  
не уставай задавать себе вопрос: «На кого я работаю»? Ответ- только один - на общество.

#### **Вопросы, требующие ответа:**

1. В чем заключается социальная направленность менеджмента?
2. Каким образом можно разумно совмещать в менеджменте частное и общественное

начало?

3. Попробуйте продолжить формулировку основных положений менеджмента Комоскэ Мацусита, доведя их число до десяти.

#### **Вариант 4 (изучить ситуацию, ответить на вопросы)**

##### **Решение ситуаций (кейс)**

Еще в 1912 г. российскими предпринимателями было выработано семь принципов ведения дел в России:  
Уважай власть. Власть - необходимое условие для эффективного ведения дела. Во всем должен быть порядок. В связи с этим проявляй уважение к блюстителям порядка в узаконенных эшелонах власти.

Будь честен и правдив. Честность и правдивость - фундамент предпринимательства, предпосылка здоровой прибыли и гармоничных отношений в делах. Уважай право частной собственности. Свободное предпринимательство - основа благополучия государства. Российский предприниматель обязан в поте лица трудиться на благо своей Отчизны. Такое рвение можно проявить только при опоре на частную собственность.

Люби и уважай человека. Любовь и уважение к человеку труда со стороны предпринимателя порождает ответную любовь и уважение. В таких условиях возникает гармония интересов, что создает атмосферу для развития у людей самых разнообразных способностей, побуждает их проявить себя с лучшей стороны. Будь верен своему слову. Деловой человек должен быть верен своему слову. «Единожды солгавший, кто тебе поверит». Успех в деле во многом зависит от того, в какой степени окружающие доверяют тебе.

Живи по средствам. Не зарывайся. Выбирай дело по плечу. Всегда оценивай свои возможности. Действуй сообразно своим средствам.

Будь целеустремленным. Всегда имей перед собой ясную цель. Предпринимателю такая цель нужна, как воздух. Не отвлекайся на другие цели. Служение «двум господам» противоестественно. В стремлении достичь заветной цели не переходи грань дозволенного.

Никакая цель не может затмить моральные ценности.

Мораль и этика зарождающегося в России бизнеса находят отражение в документах, разрабатываемых некоторыми Российскими фирмами. Имеются примеры разработки кодексов внутреннего поведения сотрудников фирм. Из опубликованных материалов наиболее известным является Кодекс Российской товарно-сырьевой биржи «Моральные требования, предъявляемые к брокерам РТСБ». Эти требования обязательны для всех служащих биржи и брокерских контор. Документ формулирует требования, предъявляемые к бизнесменам не только в профессиональной деятельности, но и в личной жизни, в быту.

В литературе приводятся заповеди делового человека, при разработке которых был использован Кодекс. Прежде всего необходимо отметить, что следуя этим заповедям деловой человек обязан руководствоваться правилом: оценивая методы и политику в области бизнеса, подумай, согласуется ли все это с понятиями правды и справедливости?

Итак, остановимся на интерпретации заповедей делового человека и убедимся, что они должны быть основой деловых отношений в бизнесе.

Заповедь первая. **УВАЖАЙ ВЛАСТЬ**, ибо во всем должен быть порядок. В условиях успешного бизнеса одним из важнейших элементов является должное уважение к власти. Это значит - уважать законы страны, где вы имеете деловые контакты, и уважать своих коллег, своих деловых партнеров на всех уровнях общения.

Заповедь вторая. **БУДЬ ЦЕЛЕУСТРЕМЛЕННЫМ**, ибо для достижения поставленной цели надо сосредоточить на этом все свои усилия. Чтобы быть целеустремленным, бизнесмен должен уметь рационально использовать время, средства, талант.

Заповедь третья. **БУДЬ ВЕРЕН СВОЕМУ СЛОВУ. НЕ РАЗДЕЛЯЙ СЛОВО И ДЕЛО.** Бизнесмен должен уметь выполнять свои обещания и поручительства, держать слово.

Кроме того, известно, что эффективность делового общения определяется также тем, чтобы вас правильно поняли, верно истолковали ваши слова. Речь делового человека не должна быть непонятна и, тем более, груба.

Заповедь четвертая. УДЕЛЯЙ ВРЕМЯ ОТДЫХУ И РАЗМЫШЛЕНИЯМ О СВОЕЙ ЖИЗНИ, ибо отдых - необходимое условие для творческой и эффективной работы.

Заповедь пятая. ОКАЗЫВАЙ УВАЖЕНИЕ СТАРШИМ, ибо будущее и настоящее базируются на прошлом.

Заповедь шестая. УВАЖАЙ ЧЕЛОВЕЧЕСКУЮ ЖИЗНЬ, ЧЕЛОВЕЧЕСКОЕ ДОСТОИНСТВО И ПРАВА ЧЕЛОВЕКА.

Заповедь седьмая. БУДЬ ПОСТОЯНЕН В СЕКСУАЛЬНЫХ ОТНОШЕНИЯХ И В БРАКЕ, ибо семья является фундаментом любого общества и любой культуры. Хорошая, крепкая семья - это залог процветания бизнесмена и его компании.

Заповедь восьмая. ПРАВИЛЬНО РАССЧИТЫВАЙ СВОИ СРЕДСТВА, ибо отличительными чертами процветающего бизнесмена являются: оптимальное использование средств и ресурсов; мудрое руководство людьми.

Заповедь девятая. БУДЬ ЧЕСТЕН И ПРАВДИВ, ибо хорошая репутация - это не только недопустимость нечестности и лжи, но и помощь другим людям в том, чтобы избежать обмана.

Заповедь десятая. УВАЖАЙ ПРАВО ЧАСТНОЙ СОБСТВЕННОСТИ.

**Вопросы, требующие ответа:**

1. Что из приведенных принципов 1912 г. в полной мере сохранило свою актуальность и в настоящее время, а что отошло на второй план?
2. Какие новые принципы бизнеса должны быть внедрены в практику предпринимательской деятельности в России сегодня?
3. Какие принципы бизнеса считаются сегодня приоритетными?
4. Сравните принципы делового человека, разработанные в 1912 г., и заповеди настоящего времени.
5. Объясните причины появления новых заповедей.
6. Раскройте сущность рассматриваемых норм поведения, их влияние на успешность деятельности бизнесмена или фирмы.
7. Проанализируйте предложенные принципы и заповеди и определите:
  - какие из них вы считали бы целесообразным применить к своей будущей фирме?
  - что вы могли бы добавить?
  - в какой мере вы выполняете в своей работе и жизни рассмотренные этические нормы?

### **Типовые вопросы к экзамену:**

1. Деловые коммуникации, предмет и задачи дисциплины, исторический аспект формирования теории коммуникации, проблемы и пути их решения.

2. Общение как среда формирования и развития деловых отношений, установления контактов и передача информации. Особенности и этапы делового общения, роль коммуникативного этапа.

3. Перцептивный этап общения, его роль в установлении деловых отношений. Особенности делового общения на уровне ощущения, восприятия и понимания.

4. Факторы и механизмы восприятия и понимания, особенности перцептивного поведения в установлении контактов.

5. Интерактивный этап общения, его роль и значение в установлении деловых отношений. Технологии интерактивного поведения, особенности интерактивного проявления в деловом общении.

6. Психологические факторы формирования и развития деловых отношений. Роль личности в установлении контакта.

7. Личность, ее структура, мотивация поведения в процессе делового общения.
8. Коммуникативный этап общения, структура, модель построения коммуникационного процесса, особенности деловой коммуникации.
9. Направление коммуникаций (организационный, межличностный). Типы и виды коммуникации (классификация)
10. Прагматический аспект факторов коммуникации
11. Социально-психологический аспект факторов
12. Организационные факторы коммуникации
13. Назовите методы слушания и восприятия информации
14. Лингвистический аспект общения. Речевая деятельность как средство вербальной коммуникации. Формы речевой деятельности. Роль значение процессов говорения и слушания.
15. Невербальные средства передачи информации, классификация, роль и значение в установлении делового контакта.
16. Этический аспект передачи информации. Этика – наука о морали и нравственности. Исторический аспект развития этической мысли.
17. Этикетные формы общения в деловой коммуникации.
18. Организация и управление деловыми коммуникациями на различных уровнях делового общения
19. Формы деловых коммуникаций, виды мероприятий, особенности организации их проведения (брифинг, конференция, фуршет и т.д.)
20. Нормативно-правовая база регулирования деловых отношений и деловой коммуникации.