

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Волхонов Михаил Станиславович

Должность: Вице-ректора

Дата подписания: 29.09.2023 17:46:43

Уникальный программный ключ:

b2dc75470204bc2bfec58d577a1b983ee259e

**МИНИСТЕРСТВО СЕЛЬСКОГО ХОЗЯЙСТВА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ  
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ**

**«КОСТРОМСКАЯ ГОСУДАРСТВЕННАЯ СЕЛЬСКОХОЗЯЙСТВЕННАЯ АКАДЕМИЯ»**

**УТВЕРЖДАЮ**  
декан экономического факультета

\_\_\_\_\_ Н.А. Середа  
«14» июня 2023 года

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**  
по дисциплине  
**ЭФФЕКТИВНЫЕ КОММУНИКАЦИИ**

Направление подготовки/Специальность	<u>38.04.01 Экономика</u>
Направленность (профиль)	<u>«Корпоративные финансы»</u>
Квалификация выпускника	<u>магистр</u>
Форма обучения	<u>очно-заочная</u>
Срок освоения ОПОП ВО	<u>2 года 4 месяца</u>

Фонд оценочных средств предназначен для оценивания сформированности компетенций по дисциплине «Эффективные коммуникации»

Разработчик:

доцент кафедры

менеджмента и права Плашкина А.С. \_\_\_\_\_

Утвержден на заседании кафедры

менеджмента и права, протокол № 9 от «29» апреля 2023 года.

Заведующий кафедрой

Котлярова Л.Д.

Согласовано:

Председатель методической

комиссии экономического факультета

Королева Е.В.

Протокол № 3 от 07.06.2023 года.

## Паспорт фонда оценочных средств

Таблица 1

Модуль дисциплины	Формируемые компетенции или их части	Оценочные материалы и средства	Количество
Тема 1. Основные характеристики деловой коммуникации	УК-4. Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия	Тестирование (ТС)	20
Тема 2. Психологические проблемы коммуникаций	УК-4. Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия	ТС	20
Тема 3. Формы деловых коммуникаций	УК-5. Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия	ТС	20
Тема 4. Индивидуальные различия коммуникативной деятельности	УК-5. Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия	ТС	20
Тема 5. Конфликты и профессиональные стрессы в деловых коммуникациях	УК-5. Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия	ТС	20
Тема 6. Технология организации эффективных коммуникаций. Практические рекомендации по управлению, направленному на результат	УК-4. Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия	ТС	20

**1 ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ, НЕОБХОДИМЫЕ ДЛЯ  
ОЦЕНКИ ЗНАНИЙ, УМЕНИЙ И НАВЫКОВ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ  
В ПРОЦЕССЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ**

Таблица 2 – Формируемые компетенции\*

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции (части компетенции)	Оценочные материалы и средства
<p>УК-4 Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия</p>	<p>ИД-1<sub>УК-4</sub> Устанавливает контакты и организует общение в соответствии с потребностями совместной деятельности, используя современные коммуникационные технологии ИД-2<sub>УК-4</sub> Составляет в соответствии с нормами русского языка деловую документацию разных жанров ИД-3<sub>УК-4</sub> Составляет типовую деловую документацию для академических и профессиональных целей на иностранном языке ИД-5<sub>УК-4</sub> Организует обсуждение результатов исследовательской и проектной деятельности на различных публичных мероприятиях на русском языке. ИД-6<sub>УК-4</sub> Представляет результаты исследовательской и проектной деятельности на различных публичных мероприятиях, участвует в академических и профессиональных дискуссиях на иностранном языке</p>	<p align="center">Тестирование</p>
<p>УК-5. Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия</p>	<p>ИД-1<sub>УК-5</sub> Демонстрирует понимание особенностей различных культур ИД-2<sub>УК-5</sub> Выстраивает социальное взаимодействие, учитывая общее и особенное различных культур</p>	<p align="center">Тестирование</p>

## Оценочные материалы и средства для проверки сформированности компетенций

### Тема 1. Основные характеристики эффективных коммуникаций

#### Тестирование (ТС):

*Выберите один правильный вариант ответа*

#### **Роль эффективных коммуникаций в жизни человека заключается в том, что:**

они являются средством улучшения материального благополучия и повышения социального статуса в целом

они выступают основой профессионального успеха

с их помощью происходит процесс становления личности и её самореализация

+во всём вышеперечисленном

#### **Личность представляет собой:**

биологический организм, носитель общих наследственных свойств биологического вида

непохожесть, своеобразие, отличие одного индивида от другого

своеобразие, психофизиологической структуры индивида

+всё то, что есть в человеке надприродного; совокупность уникальных качеств человека, с помощью которых он вносит вклад в общее социальное целое.

#### **Коммуникация понимается как совместная деятельность участников коммуникации, в ходе которой вырабатывается общий (до определённого предела) взгляд на вещи и действия с ними в рамках:**

технократического подхода

+деятельностного подхода

когнитивного подхода

мотивационного подхода

#### **Элемент коммуникативного процесса, выполняющий функцию генерации и передачи информации с целью оказания влияния, - это:**

+отправитель

сообщения

канал

получатель

#### **Функция коммуникации, сущность которой заключается в обмене эмоциями между партнёрами и изменении эмоционального состояния с помощью собственных переживаний и состояний:**

побудительная

координационная

+эмотивная

преобразовательная

#### **Функция коммуникации, сущность которой заключается в осознании и фиксировании своего места в системе ролевых, статусных, деловых, межличностных и прочих связей сообщества:**

контактная

информационная

перцептивная

+статусная

#### **Процесс взаимосвязи и взаимодействия, в котором происходит обмен деятельностью, информацией и опытом, составляет сущность:**

+эффективных коммуникаций

повседневных коммуникаций

межличностных коммуникаций

ритуальных коммуникаций

**Принцип кодекса делового общения, смысл которого можно выразить словами "Твой вклад должен быть таким, какого требует совместно принятое направление разговора":**

+кооперативности  
достаточности информации  
качества информации  
целесообразности

**Деловые коммуникации, которые осуществляются с помощью естественных органов, данных живому существу, называются:**

прямыми  
косвенными  
+непосредственными  
опосредованными

**Деловые коммуникации, которые направлены на развитие и поддержание контактов в целях решения оперативно – служебных задач, называется:**

доверительные  
+официальные  
вертикальные  
диагональные

**Какой критерий является единственным первоначальным способом повышения социального статуса для человека:**

доход  
объем власти  
престиж профессии  
+уровень образования

**На сколько процентов по данным американских психологов профессиональный успех человека зависит от умения общаться и договариваться с другими людьми:**

20%  
40%  
60%  
+80%

**Непохожесть, отличие одного человека от другого характеризуют...**

индивида  
+индивидуальность  
личность  
особенности

**Соотнесите понятия с их определениями:**

Б.	1. Перцептивная сторона	А) Обмен не только знаниями и идеями, но и действиями.
В.	2. Коммуникативная сторона	Б) Восприятие друг друга партнерами по общению и установление на этой почве взаимопонимания.
А.	3. Интерактивная сторона	В) Обмен информацией между людьми.

**Целью какой функции коммуникации является взаимное ориентирование и согласование действий при организации совместной деятельности:**

контактная  
+координирующая  
перцептивная  
преобразовательная

**Какое общение предполагает беседы на определенный круг общих и малосодержательных тем:**

межличностное общение  
 +светское общение  
 ритуальное общение  
 деловое общение

**В какой сфере человеческой деятельности реализуются деловые производственные коммуникации:**

в бизнесе  
 в образовании  
 в спорте  
 +во всех вышеперечисленных

**Что из предложенного ниже не относится к повседневному общению:**

+число обсуждаемых тем ограничено  
 используются вербальные и невербальные средства общения  
 информативно-эмоциональный характер  
 происходят стихийно

**«Не отклоняйся от темы, сумей найти решение» относится к принципу**

слушанья  
 кооперативности  
 +целесообразности  
 ясности

**Что является предметом деятельности сторон в деловых коммуникациях?**

общение  
 +дело  
 люди  
 информация

Кейс 1. Рукопожатие. Непременным атрибутом любой встречи партнеров разных культур является рукопожатие. Оно может быть очень информативным, особенно его интенсивность и длительность. Слишком короткое, вялое рукопожатие слишком сухих рук может свидетельствовать о безразличии. Наоборот, слишком влажные руки бывают у людей при сильном волнении. Чуть удлиненное рукопожатие наряду с улыбкой и теплым взглядом демонстрирует дружелюбие. Следует ли задерживать руку партнера в своей руке?

**Ответ:** Задерживать руку партнера в своей руке не стоит: у него может возникнуть чувство раздражения – он как будто попал в капкан. Не следует протягивать руку тыльной стороной вниз – Вы как бы высказываете свое превосходство.

Таблица 3- Критерии оценки сформированности компетенций

Код и наименование индикатора достижения компетенции (части компетенции)	Критерии оценивания сформированности компетенции (части компетенции)		
	на базовом уровне		на повышенном уровне
	соответствует оценке «удовлетворительно» 50-64% от максимального балла	соответствует оценке «хорошо» 65-85% от максимального балла	соответствует оценке «отлично» 86-100% от максимального балла
Д-1ук-4 Устанавливает контакты и организует общение в соответствии с потребностями совместной деятельности, используя	Студент владеет материалом по модулю, но испытывает затруднения в установлении контактов и организации общения в соответствии с потребностями совместной деятельности	Студент показывает знание и понимание основных тем модуля. Умеет самостоятельно устанавливать контакты и организовывать общение в соответствии с потребностями со-	Студент показывает глубокое знание и понимание основных тем. Умеет самостоятельно устанавливать контакты и организовывать общение в соответствии с потребностями совместной

<p>современные коммуникационные технологии ИД-2<sub>ук-4</sub> Составляет в соответствии с нормами русского языка деловую документацию разных жанров ИД-3<sub>ук-4</sub> Составляет типовую деловую документацию для академических и профессиональных целей на иностранном языке</p>	<p>при использовании современных коммуникационных технологий, в составлении деловой документации разных жанров в соответствии с нормами русского языка, в составлении типовой деловой коммуникации для академических и профессиональных целей на иностранном языке</p>	<p>вместной деятельности, используя современные коммуникационные технологии, в составлении деловой документации разных жанров в соответствии с нормами русского языка, в составлении типовой деловой коммуникации для академических и профессиональных целей на иностранном языке но допускает при этом небольшие погрешности</p>	<p>деятельности, используя современные коммуникационные технологии, в составлении деловой документации разных жанров в соответствии с нормами русского языка, составлении типовой деловой коммуникации для академических и профессиональных целей на иностранном языке</p>
--	--	---	--

## Тема 2 «Психологические проблемы коммуникаций»

### Тестирование (ТС):

*Выберите один правильный вариант ответа*

### **Оправдание неприемлемых мыслей, чувств и действий придуманными, этически приемлемыми мотивами:**

компенсация  
+рационализация  
вытеснение  
проекция

### **Стилистический барьер общения возникает:**

из-за непонятной или неправильной логики рассуждений  
из-за невнятной речи  
+из-за несоответствия стиля речи и ситуации общения  
из-за неприязни или недоверия к коммуникатору

### **Упрощенные мнения относительно отдельных лиц или ситуаций:**

+стереотипы  
предвзятые представления  
пренебрежение фактами  
всё вышперечисленное

### **Установление сходства одного человека с другим:**

рефлексия  
эмпатия  
стереотипизация  
+идентификация

### **Особый способ глубокого и безошибочного восприятия внутреннего мира другого человека:**

рефлексия  
+эмпатия



идентификация  
стереотипизация

**Осознание человеком того, как он воспринимается партнёром по общению:**

+рефлексия  
эмпатия  
идентификация  
стереотипизация

**Феномен, который проявляется в том, что первоначальное отношение к какой-то одной частной стороне личности переносится на весь образ человека, а затем о человеке – на оценку его отдельных качеств, называется:**

+эффектом "ореола"  
эффектом "проецирования"  
эффектом "первичности"  
эффектом "последней информации"

**Защитный механизм, проявляющийся в том, что собственные отрицательные качества человек бессознательно приписывает другому лицу, причём, как правило, в преувеличенном виде:**

сублимация  
компенсация  
+проекция  
отрицание

**Непроизвольная податливость человека мнению других лиц или группы:**

+суггестия  
конформизм  
нонконформизм  
самоопределение

**Группа, нормы и правила которой служат для личности образцом:**

малая группа  
группа членства  
большая группа  
+референтная группа

**Что является причиной плохих коммуникаций:**

стереотипы  
плохие отношения между людьми  
ошибки в построении высказываний  
+все вышперечисленное

**Какой коммуникативный барьер возникает при субординации, которая определяет правила и рамки делового взаимодействия, а также затрудняет коммуникацию между людьми разных положений в обществе:**

культурный  
+социокультурный  
мировозренческий  
организационный

**Определенные установки и привычные реакции, облачаемые в языковую и неязыковую форму и характеризующие языковую личность относятся к:**

речевым стереотипам  
коммуникативным стереотипам  
+ментальным стереотипам  
поведенческим стереотипам

**К стереотипам восприятия и оценки не относится:**

+безосновательные выводы  
зависимость самооценки

первое впечатление

эффект ложного согласия

**Кто выделил 4 основных установки жизненной позиции:**

Беррес Фредерик Скиннер

Джордж Александр Келли

Эрих Фромм

+Эрик Берн

**Людам с установкой «Я хороший – ты плохой» свойственно:**

не уверенность в себе

+подавлять других

не проявление настойчивости

адекватно реагировать на изменившуюся обстановку

**Психическое внушение, изменение процессов мышления, чувствования и реакций это, большей частью не замечаемое тем, кто подвергается внушению со стороны или со стороны самого себя:**

+суггестия

конформизм

нонконформизм

моббинг

**Готовность действовать вопреки мнению и позиции преобладающего большинства общества, отстаивать прямо противоположную точку характеризует:**

суггестию

конформизм

+нонконформизм

моббинг

**Приспособленчество, пассивное принятие существующего порядка вещей, господствующих мнений и.т.д. характерно для:**

суггестии

+конформизма

нонконформизма

моббинга

**Если говорится что что-то произойдет, но не уточняется что именно, речь идет о:**

самовнушении

прямом внушении

косвенном внушении

+открытом внушении

**Что необходимо делать менеджеру на первоначальном этапе работы с клиентом:**

+положительно отзываться о клиенте

комментировать выбор клиента

обделять вниманием клиента

прибегать к спору с клиентом

Открытые вопросы:

Слово французского происхождения, означающее манеру, правила, способ вести себя в цивилизованном обществе – это \_\_\_\_\_.

**Ответ:** этикет

Совокупность традиций, обычаев, социальных норм, правил, регулирующих поведение тех, кто живет сейчас и передаваемых тем, кто будет жить завтра – это \_\_\_\_\_.

**Ответ:** культура

Таблица 4 - Критерии оценки сформированности компетенций

Код и наименование индикатора достижения компетенции (части компетенции)	Критерии оценивания сформированности компетенции (части компетенции)		
	на базовом уровне	на повышенном уровне	
	соответствует оценке «удовлетворительно» 50-64% от максимального балла	соответствует оценке «хорошо» 65-85% от максимального балла	соответствует оценке «отлично» 86-100% от максимального балла
ИД-1 <sub>ук-4</sub> Устанавливает контакты и организует общение в соответствии с потребностями совместной деятельности, используя современные коммуникационные технологии	Студент владеет материалом по модулю, но испытывает затруднения в установлении контактов и организации общения в соответствии с потребностями совместной деятельности при использовании современных коммуникационных технологий, в составлении деловой документации разных жанров в соответствии с нормами русского языка	Студент показывает знание и понимание основных тем модуля. Умеет самостоятельно устанавливать контакты и организовывать общение в соответствии с потребностями совместной деятельности, используя современные коммуникационные технологии, в составлении деловой документации разных жанров в соответствии с нормами русского языка, в составлении типовой деловой коммуникации для академических и профессиональных целей на иностранном языке	Студент показывает глубокое знание и понимание основных тем. Умеет самостоятельно устанавливать контакты и организовывать общение в соответствии с потребностями совместной деятельности, используя современные коммуникационные технологии, в составлении деловой документации разных жанров в соответствии с нормами русского языка, в составлении типовой деловой коммуникации для академических и профессиональных целей на иностранном языке
ИД-2 <sub>ук-4</sub> Составляет в соответствии с нормами русского языка деловую документацию разных жанров	Составляет деловую документацию разных жанров в соответствии с нормами русского языка, в составлении типовой деловой коммуникации для академических и профессиональных целей на иностранном языке	Составляет деловую документацию разных жанров в соответствии с нормами русского языка, в составлении типовой деловой коммуникации для академических и профессиональных целей на иностранном языке	Составляет деловую документацию разных жанров в соответствии с нормами русского языка, в составлении типовой деловой коммуникации для академических и профессиональных целей на иностранном языке
ИД-3 <sub>ук-4</sub> Составляет типовую деловую документацию для академических и профессиональных целей на иностранном языке	Составляет типовую деловую документацию для академических и профессиональных целей на иностранном языке	Составляет типовую деловую документацию для академических и профессиональных целей на иностранном языке, но допускает при этом небольшие погрешности	Составляет типовую деловую документацию для академических и профессиональных целей на иностранном языке

### Тема 3 «Формы эффективных коммуникаций»

#### Тестирование (ТС):

*Выберите один правильный вариант ответа*

#### Определите третью фазу деловой беседы:

опровержение доводов собеседника

+аргументирование

передача информации

принятие решения

#### Выберите один из этапов фазы передачи информации:

"перехватывание" инициативы

формирование предварительного мнения

пробуждение интереса к беседе

+обсуждение проблем

**К какой фазе относятся требования – опыт, деликатность и внимание к собеседнику:**

аргументация

+принятия решения и завершения беседы

нейтрализация замечаний собеседников

передача информации

**При приёме подчинённых работник должен:**

не проявлять симпатии и антипатии

затрагивать темы политики, религии или расовой принадлежности

+избегать в беседах поддерживания злословия в адрес отсутствующих

без причины отказываться от обсуждения предписанной темы

**Как называется процесс взаимодействия, в котором происходит обмен деятельностью и опытом, предполагающим достижение определённого результата:**

деловые совещания и собрания

публичные выступления

+деловые переговоры

деловая беседа

**Оптимальными днями для переговоров являются:**

+вторник, среда, четверг

понедельник, среда, пятница

вторник четверг, пятница

понедельник, вторник, среда

**При каком методе ведения переговоров достигается согласие между партнёрами:**

вариационном методе

методе сотрудничества

+компромиссном методе

методе интеграции

**К какому типу совещаний относится использование новых идей, разработка перспективных направлений деятельности:**

информативное собеседование

совещание с целью принятия решения

научное совещание

+творческое совещание

**По основной задаче деловые совещания подразделяются:**

+на инструктивные, оперативные и проблемные

авторитарные, свободные и демократические

разовые, постоянно действующие и периодические

республиканские, отраслевые и межрегиональные

**Какие правила нужно соблюдать при общении с переводчиком:**

говорить быстро и напористо

сопровождать речь идиоматическими оборотами

использовать профессиональную лексику

+произносить не более одного – двух предложений подряд

**Форма организованного целенаправленного взаимодействия группы заинтересованных лиц посредством обмена мнениями для выработки и принятия решений:**

деловые переговоры

деловая беседа

+деловые совещания

дискуссии

**Специально-организованный предметный разговор для решения определенных задач:**

деловые переговоры

+деловая беседа

деловые совещания

дискуссии

**Форма эффективных коммуникаций между собеседниками, которые обладают необходимыми полномочиями от своих организаций для заключения договоров:**

+ деловые переговоры

деловая беседа

деловые совещания

дискуссии

**Процесс продвижения и разрешения проблем путем сопоставления, столкновения, взаимообогащения предметных позиций участников:**

деловые переговоры

деловая беседа

деловые совещания

+ дискуссии

**Процесс межкультурного взаимодействия, продвижения и разрешения проблем путем сопоставления, столкновения, взаимообогащения предметных позиций участников - это**

деловые переговоры

деловая беседа

деловые совещания

+ дискуссии

**Реакция на другую культуру, характеризующаяся позитивным отношением к другой культуре, восприятием ее норм и ценностей, умением жить и действовать по ее правилам при сохранении собственной культурной идентичности:**

+ адаптация к новой культуре

отрицание различий культур

принятие существования межкультурных различий

минимизация культурных различий

**На какой фазе деловой беседы формируется определенное мнение, занимается определенная позиция по данной проблеме:**

начало беседы

опровержение доводов собеседника

принятие решений

+ аргументации

**Расположите этапы деловых дискуссий по порядку:**

постановка проблемы 2

установление согласия выбору наиболее приемлемого или оптимального решения 7

выдвижение альтернативных вариантов 4

обсуждение оценки альтернатив 6

вступление в контакт 1

конфронтация участников 5

уточнение предмета общения 3

**Элемент коммуникативного процесса, выполняющий функцию генерации и передачи информации с целью оказания влияния, - это:**

+ отправитель

сообщения

канал

получатель

**Целью какой функции коммуникации является взаимное ориентирование и согласование разнообразных действий при организации совместной деятельности:**

контактная

+ координирующая

перцептивная

преобразовательная

Открытые вопросы:

Процесс двухстороннего речевого обмена, ведущий к взаимному пониманию, объединяет людей с помощью языка в том числе иностранного (ых) языка(ов). Способ этого объединения может быть различным, он зависит от вида речи – это \_\_\_\_\_.

**Ответ:** вербальная коммуникация

Обоснованность, убедительность, логичность информации для академического и профессионального взаимодействия – это \_\_\_\_\_

**Ответ:** эффект аргументации, необходимо использовать факты, цифры

Определите какие правила необходимо использовать при проведении переговоров.

**Ответ:** В ходе переговоров уместным будет использование специальных техник, например: техники прерывания, отсрочек, соблюдения точности или широкой природы. Если же вы понимаете, что переговоры проходят не по вашему сценарию, то необходимо найти предлог для их приостановки и перенесения на другой день.

Таблица 5- Критерии оценки сформированности компетенций

Код и наименование индикатора достижения компетенции (части компетенции)	Критерии оценивания сформированности компетенции (части компетенции)		
	на базовом уровне		на повышенном уровне
	соответствует оценке «удовлетворительно» 50-64% от максимального балла	соответствует оценке «хорошо» 65-85% от максимального балла	соответствует оценке «отлично» 86-100% от максимального балла
ИД-1 <sub>ук-5</sub> Демонстрирует понимание особенностей различных культур ИД-2 <sub>ук-5</sub> Выстраивает социальное взаимодействие, учитывая общее и особенное различных культур	Студент владеет материалом по модулю, но испытывает затруднения в демонстрации понимания особенностей различных культур, в выстраивании социального взаимодействия, учитывая общее и особенное различных культур	Студент показывает знание и понимание основных тем модуля. Умеет самостоятельно демонстрировать понимание особенностей различных культур, выстраивать социальное взаимодействие, учитывая общее и особенное различных культур, но допускает при этом небольшие погрешности	Студент показывает глубокое знание и понимание основных тем. Умеет самостоятельно продемонстрировать понимание особенностей различных культур, выстраивать социальное взаимодействие, учитывая общее и особенное различных культур

#### Тема 4. Индивидуальные различия коммуникативной деятельности

**Тестирование (ТС):**

*Выберите один правильный вариант ответа*

**Тип акцентуации, который стремится к материальному благосостоянию, но не любит трудиться; всего достигает обходными путями, поэтому выражено стремление быть в центре внимания и добиваться своих целей любой ценой:**

+демонстративный  
возбудимый  
педантичный  
застревающий

**Человек, нервная система которого определяется преобладанием возбуждения над торможением, вследствие чего он реагирует очень быстро, часто необдуманно, не успевает затормозить, сдержаться, проявляет нетерпение, порывистость, резкость движений, вспыльчивость, необузданность, несдержанность:**

флегматик  
сангвиник  
+холерик  
меланхолик

**Человек с сильной, уравновешенной, подвижной нервной системой, обладает быстрой скоростью реакции, его поступки обдуманно, он жизнерадостен, благодаря чему его характеризует высокая сопротивляемость трудностям жизни:**

флегматик  
+сангвиник  
холерик  
меланхолик

**Человек с сильной, уравновешенной, инертной нервной системой, вследствие чего реагирует медленно, неразговорчив, эмоции проявляет замедленно (трудно рассердить, развеселить); обладает высокой работоспособностью:**

+флегматик  
сангвиник  
холерик  
меланхолик

**Человек со слабой нервной системой, обладающий повышенной чувствительностью даже к слабым раздражителям:**

флегматик  
сангвиник  
холерик  
+меланхолик

**Таким людям, прежде чем принять какое-либо решение, нужно, чтобы их долго обхаживали:**

+ломака  
любитель решать всё с ходу  
разведчик  
наставник

**Человек этой категории должен непременно принять решение к концу встречи:**

ломака  
+любитель решать всё с ходу  
разведчик  
наставник

**Партнёр, который, прикрываясь вниманием и заботой о вас, выуживает какие-то сведения, а сам ничего взамен не сообщает, а если и выдаёт какую-то информацию, она часто оказывается ложной или к делу не относящейся:**

ломака  
любитель решать всё с ходу  
+разведчик  
наставник

**Деловой партнёр, который заботиться об успехах ближнего, часто даже в ущерб себе:**

ломака

любитель решать всё с ходу

разведчик

+наставник

**Люди, подхватывающие чужие идеи и активно воплощающие их в жизнь:**

ремесленники

генераторы идей

критики

+активные эрудиты

**Индивидуально-психологические особенности личности, обеспечивающие эффективное взаимодействие и адекватное взаимопонимание между людьми в процессе общения или выполнения совместной деятельности:**

коммуникации

коммуникативные особенности

+коммуникативные способности

деловое общение

**Проявление типа нервной системы в деятельности человека, индивидуально-психологические особенности личности, в которых проявляется подвижность его нервных процессов, сила, уравновешенность:**

характер

чувства

+темперамент

волевые усилия

**Кем впервые было дано описание основных видов темперамента:**

+Гиппократ

Пифагор

Поликл

Праксагор

**Как называется сочетание устойчивых психических особенностей человека, определяющих его поведение в жизненных обстоятельствах, в первую очередь при взаимоотношении с окружающими людьми:**

темперамент

склонности

+ характер

отношения

**Система анализа типологии личности на основе наблюдения за поведением человека и предпочитаемого человеком выбора какой-либо геометрической фигуры – квадрата, треугольника, круга, прямоугольника, зигзага:**

+ психогеометрия

психофизиология

психопостроение

психодинамика

**Швейцарский психолог, который разделил личности на экстравертов и интровертов:**

Д. Кирси

Гален

Э. Кречмер

+ К. Юнг

**Обычно избегают официальных обсуждений вопросов один на один, стараются сохранить независимость, галантны, изысканы, стремятся придерживаться этикета, при этом раскованны и открыты, ценят интеллект, умение изъясняться, большое внимание уделяют предварительным договоренностям, доскональному изучению аспектов дела:**

немцы

англичане



+французы

японцы

**Реакция на другую культуру, характеризующаяся позитивным отношением к другой культуре, восприятием ее норм и ценностей, умением жить и действовать по ее правилам при сохранении собственной культурной идентичности:**

+ адаптация к новой культуре

отрицание различий культур

принятие существования межкультурных различий

минимизация культурных различий

**Арабский стиль деловых коммуникаций предполагает:**

знание английского языка

+установление доверия между партнерами

выполнение достигнутых договоренностей

нет правильного ответа

Открытые вопросы:

. В различные исторические эпохи и у разных народов были свои общепринятые способы жестикюляции. Конкретный смысл отдельных жестов различен в разных культурах. Однако во всех культурах есть сходные жесты. Выделите сходные коммуникативные жесты в различных культурах?

**Ответ:** жесты приветствия, прощания, привлечения внимания, запреты.

Кейс 1. Анализ ситуации. Вы – руководитель. В деловой коммуникации при обсуждении позиций, касающихся решения проблемы, Вы обнаружили рассогласование поступающих от партнера вербальных и невербальных сигналов информации. Выражая словесно (вербально) готовность к компромиссному решению деловой проблемы, он бросает на Вас случайный презрительный взгляд. Какие сигналы вербальные или невербальные, Вы выберете в качестве коммуникативных ориентиров в дальнейшем общении с ним? Что Вам следует предпринять для нейтрализации возникшего дискомфортного фона общения? Дайте обоснование своей коммуникационной ориентации.

**Ответ:** выберу невербальные сигналы – сделаю произвольные чуть заметные кивки головой, легкое прикосновение к руке или плечу партнера, чтобы снизить напряженность и продолжить общение.

Таблица 6 - Критерии оценки сформированности компетенций

Код и наименование индикатора достижения компетенции (части компетенции)	Критерии оценивания сформированности компетенции (части компетенции)		
	на базовом уровне		на повышенном уровне
	соответствует оценке «удовлетворительно» 50-64% от максимального балла	соответствует оценке «хорошо» 65-85% от максимального балла	соответствует оценке «отлично» 86-100% от максимального балла
ИД-1 <sub>ук-5</sub> Демонстрирует понимание особенностей различных культур ИД-2 <sub>ук-5</sub> Выстраивает социальное взаимодействие, учитывая общее и	Студент владеет материалом по модулю, но испытывает затруднения в демонстрации понимания особенностей различных культур, в выстраивании социального взаимодействия, учитывающего общее и особенное различных культур	Студент показывает знание и понимание основных тем модуля. Умеет самостоятельно демонстрировать понимание особенностей различных культур, выстраивать социальное взаимодействие, учитывая общее и осо-	Студент показывает глубокое знание и понимание основных тем. Умеет самостоятельно продемонстрировать понимание особенностей различных культур, выстраивать социальное

особенное различ- ных культур		бенное различных культур, но допускает при этом небольшие погрешности	взаимодействие, учитывая общее и особенное различ- ных культур
----------------------------------	--	--	---

## Тема 5. Конфликты и профессиональные стрессы в деловых коммуникациях

### Тестирование (ТС):

Выберите один правильный вариант ответа

**Если нарушено установление обратной связи с руководством, то это:**

- межличностный конфликт
- конфликт власти и безвластия
- конфликт между личностью и группой
- +конфликт коммуникации

**В ситуации, когда один человек или группа зависят в выполнении задач от друго-го человека или группы, причина конфликта может заключаться:**

- в различных целях
- +взаимосвязи задач
- неудовлетворительной коммуникации
- неравномерном распределении ресурсов

**Причина конфликта «неудовлетворительный коммуникации» заключается:**

- +в плохой передаче информации
- в том, что цели какого-либо подразделения ставятся выше целей всей организации
- в неравномерном распределении ресурсов
- в различиях поведения, характера, жизненного опыта конфликтующих сторон

**Причина какого конфликта заключается в рассмотрении только тех взглядов, альтернатив, аспектов ситуации, которые благоприятны только для какой-либо личности или группы:**

- различия в манере поведения и жизненном опыте
- +различия в представлениях и ценностях
- неудовлетворительные коммуникации
- различия в целях

**Что является толчком для реализации конфликта:**

- +инцидент
- напряженность
- ссора
- недовольство

**Чем характеризуется конфликтная ситуация:**

- несходством во мнениях и взглядах оппонентов
- действиями, направленными на препятствие действиям оппонента
- +напряженностью во взаимоотношениях определенных субъектов
- осознанием случившегося инцидента

**Конфликт разрешится и отношения между субъектами перейдут на новый уровень, если путь его разрешения будет:**

- +конструктивным
- деструктивным
- конструктивно – деструктивным
- нет правильного варианта

**Применение какого из ниже перечисленных правил не приемлемо для удачного разрешения конфликта:**

обязательно выяснить, что разъединяет оппонентов  
противником необходимо признавать мнение друг друга  
демонстрировать понимание роли другого  
+игнорировать любые попытки оппонента обсудить конфликт

**Как называется метод урегулирования конфликта, заключающийся в чётком определении ожидаемых результатов работы:**

координационные и интеграционные механизмы  
общеорганизационные комплексные цели  
+разъяснение требований к работе  
структура и системы вознаграждений

**Принятие точки зрения другой стороны, но не до конца, а до определенной степени, носит название:**

+компромисс  
сглаживание  
уклонение  
решение проблемы

**Состояние психического напряжения, обусловленное выполнением деятельности в особенно сложных условиях, - это:**

срыв  
депрессия  
+стресс  
напряжение

**К физическим признакам стресса не относятся:**

бессонница  
+гнев  
головокружение  
опухание суставов

**Булимия – это:**

+постоянное чувство голода  
затрудненное глотание  
потеря аппетита  
резкая потеря веса

**К каким признакам стресса относятся депрессия, импульсивное поведение, раздражительность, ночные кошмары:**

физическим  
поведенческим  
мыслительным  
+эмоциональным

**Интенсивный стойкий очаг возбуждения, формирующийся в коре головного мозга, - это:**

цепная реакция  
+доминанта  
гормон стресса  
импульс

**Лучший способ успокоения при наступлении импульсов, поддерживающих активность доминанты, в кору головного мозга:**

чтение романа  
занятия спортом  
+снижение значимости несбывшегося желания или отыскание пути его реализации  
занятие любимым делом

**Поиски путей оправдания обидчика методом «зато», методом «могло быть и хуже», методом «виноград ещё зелёный», относятся:**

+к логическим приёмам успокоения  
приёмам устранения конфликта  
отвлекающим приёмам  
приёмам успокоительных средств

**Болезненное психологическое состояние, проявляющееся расстройствами на двух уровнях (психическом и физическом), обозначается как:**

стресс  
перенапряжение  
срыв  
+депрессия

**Когда у работника нет внутренних ресурсов для достижения того уровня успеха профессиональной деятельности, на который он рассчитывает, тон на лицо:**

стресс конкуренции  
+стресс движения  
стресс успеха  
информационный стресс

**Вид конфликта, при котором участвующие стороны по-разному видят желаемое состояние объекта в будущем;**

+конфликт целей  
конфликт во взглядах  
чувственный конфликт  
нет правильного варианта ответа

Кейс 1. Накануне. Руководитель организации поручает своему заместителю подготовить заседание коллегии по вопросу, который тот курирует. Накануне заседания руководитель резко критикует проделанную работу и требует внести кардинальные изменения в повестку дня, круг приглашенных лиц и т. д.

Оцените ситуацию и дайте прогноз. Что можно посоветовать действующим лицам?

**Ответ:** Подчиненному следует объяснить начальнику невозможность кардинального изменения плана заседания коллегии, приводя аргументы в поддержку своих слов (приглашенных участников уже оповестили, доклады по повестке готовы, времени внести в них коррективы нет и т.п.). В случае если начальник продолжает упорствовать, следует спокойно воспринять данную ситуацию и исправить те моменты, которые могут поддаваться корректировке.

Таблица 7- Критерии оценки сформированности компетенций

Код и наименование индикатора достижения компетенции (части компетенции)	Критерии оценивания сформированности компетенции (части компетенции)		
	на базовом уровне		на повышенном уровне
	соответствует оценке «удовлетворительно»	соответствует оценке «хорошо»	соответствует оценке «отлично»

	50-64% от максимального балла	65-85% от максимального балла	86-100% от максимального балла
ИД-1 <sub>ук-5</sub> Демонстрирует понимание особенностей различных культур ИД-2 <sub>ук-5</sub> Выстраивает социальное взаимодействие, учитывая общее и особенное различных культур	Студент владеет материалом по модулю, но испытывает затруднения в демонстрации понимания особенностей различных культур, в выстраивании социального взаимодействия, учитывая общее и особенное различных культур	Студент показывает знание и понимание основных тем модуля. Умеет самостоятельно демонстрировать понимание особенностей различных культур, выстраивать социальное взаимодействие, учитывая общее и особенное различных культур, но допускает при этом небольшие погрешности	Студент показывает глубокое знание и понимание основных тем. Умеет самостоятельно продемонстрировать понимание особенностей различных культур, выстраивать социальное взаимодействие, учитывая общее и особенное различных культур

## Тема 6 «Технология организации эффективных коммуникаций. Практические рекомендации по управлению, направленному на результат»

### Тестирование (ТС):

*Выберите один правильный вариант ответа*

#### **С чего начинается психологическая культура обслуживания клиента:**

- с яркого, привлекательного предложения услуги клиенту
- с доброжелательного приема
- +с создания благополучного психологического климата
- с изучения менеджером цели пребывания клиента

#### **Что необходимо делать менеджеру на первоначальном этапе работы с клиентом:**

- +положительно отзываться о клиенте
- комментировать выбор клиента
- обделять вниманием клиента
- прибегать к спору с клиентом

#### **Приятные слова и выражения, содержащие одобрение действий собеседника и подчеркивающие его положительные качества, несколько преувеличивая их, - это:**

- +комплименты
- лесть
- похвала
- критика

#### **Способность менеджера создать о себе хорошее впечатление:**

- не играет роли
- играет лишь малую роль
- +один из решающих факторов успеха в процессе обслуживания клиента
- индивидуально для каждого клиента

#### **Подстройка под тон голоса и темп речи клиента:**

+помогает установить доверительные отношения  
вызывает удивление со стороны клиента  
один из важных способов при работе с клиентом  
отпугивает клиента

**Психологическое состояние между людьми, для которого характерно наличие единения, настроенности на одну волну, взаимной симпатии, непринужденности, взаимопонимания и доверия:**

конгруэнтность  
пейсинг  
моббинг  
+ раппорт

**Выберите правильную типологию клиентов:**

+аналитик, энтузиаст, активист, добряк  
оптимист, пессимист, энтузиаст, активист  
творец, изобретатель, оптимист, пессимист  
все ответы верны

**Какие два параметра поведения положены в основу типологии клиентов:**

+активность и эмоциональная отзывчивость  
доброта и зло  
характер и темперамент  
обида и навязчивость

**Психологические притеснения, преимущественно групповые, работника со стороны работодателя или других работников, включающие в себя постоянные негативные высказывания, постоянную критику в адрес работника, его социальную изоляцию внутри организации, - это:**

давление  
+моббинг  
обострение  
мониторинг

**С какой целью в большинстве случаев осуществляются гонения работника:**

с целью получения денег  
с целью занять его место  
с целью выполнения им дополнительных заданий  
+с целью его принуждения к уходу из организации

**Какое правило, не относится к правилам на заседаниях и совещаниях, это:**

+говорите «мы»  
никогда не говорите о себе плохо  
просите слова в каждой дискуссии  
во время заседаний скрывайте свои чувства

**Что означает принцип «говорите «да»:**

быть «в каждой бочке затычкой»  
соглашаться на все, о чем бы вас не попросили  
принимать предложения личного характера  
+соглашаться на выполнение заданий, которые связаны с ответственностью

**В каком случае можно решиться на серьезный риск:**

если вы испытываете финансовые трудности  
если вы занимаете низкий статус в профессиональной иерархии  
+если вы уже встали на ноги  
если вы «на волоске» от увольнения

**К какому типу союзников можно отнести коллегу, с которым можно обмениваться мыслями, идеями и планами на неформальном уровне:**

«отец»

+«супруг»  
«секретарь»  
«ребенок»

**Как завоевать расположение коллеги:**

делать его работу  
приглашать на обед  
+задавать много вопросов  
рассказывать о личной жизни

**К какому приему, относящемуся к завершению процесса общения с клиентом относится фраза «Воспользуйтесь распродажей туристских путевок, цены самые низкие...»:**

+потерянное преимущество  
беспринципная альтернатива  
последнее возражение  
подведение итогов

**Что является причиной плохих коммуникаций:**

стереотипы  
плохие отношения между людьми  
ошибки в построении высказывании  
+все вышеперечисленное

**Какой коммуникативный барьер возникает при субординации, которая определяет правила и рамки делового взаимодействия, а также затрудняет коммуникацию между людьми разных положений в обществе:**

культурный  
+социокультурный  
мировозренческий  
организационный

**Определенные установки и привычные реакции, облачаемые в языковую и неязыковую форму и характеризующие языковую личность относятся к:**

речевым стереотипам  
коммуникативным стереотипам  
+ментальным стереотипам  
поведенческим стереотипам

**Межкультурная коммуникация- это:**

совокупность разнообразных форм отношений при проведении спортивных мероприятий  
совокупность методов и способов ведения бизнеса и воздействия на партнёров с целью получения прибыли  
отношение людей к событиям и фактам социальной действительности и их оценка  
+ совокупность разнообразных форм отношений и общения между индивидами и группами, принадлежащими к разным культурам

**Символы в межкультурной коммуникации:**

+ это условные знаки, обозначающие какие-то предметы, процессы, явления  
это информация в исходном виде, которую автор хочет передать получателю, идея  
это желание вступить в общение с другим человеком  
это элементы дискуссии

**К компонентам культуры относятся:**

знания, влияние, ответственность, экономность  
влияние, выбор методов, личный опыт, ответственность  
ценности, шалость, непослушание, ответственность  
+ знания, ценности, нормы, обряд, обычай, ритуал, традиции.

Кейс 1. Опоздание. Вас недавно назначили руководителем коллектива, в котором вы несколько лет были рядовым сотрудником. На 8-15 вы вызвали к себе в кабинет подчиненного для выяснения причин его частых опозданий на работу, но сами неожиданно опоздали на 15 мин. Подчиненный же пришел вовремя и ждет вас. Как Вы начнете беседу при встрече?

1. Независимо от своего опоздания сразу же потребуете его объяснений об опозданиях на работу.
2. Извинитесь перед ним и начнете беседу.
3. Поздороваетесь, объясните причину своего опоздания и спросите его: «Как вы думаете, что можно ожидать от руководителя, который так же часто опаздывает, как и вы?»
4. Отмените беседу и перенесете ее на другое время.
5. Свой вариант.

**Ответ:** руководителю следует поздороваться с подчиненным, поблагодарить его за ожидание, в двух словах объяснить причину своей задержки (не оправдываясь, а просто отметив то, что его задержало). Затем следует начать с сотрудником беседу: спросить, по какой причине работник опаздывает, напомнить ему о трудовом распорядке сотрудников, о мерах дисциплинарного взыскания за опоздания, потребовать написать объяснительную. В случае, если сотрудник будет указывать руководителю на его опоздание, следует заметить, что данное происшествие не является нормой, а только исключением.

Таблица 8 - Критерии оценки сформированности компетенций

Код и наименование индикатора достижения компетенции (части компетенции)	Критерии оценивания сформированности компетенции (части компетенции)		
	на базовом уровне		на повышенном уровне
	соответствует оценке «удовлетворительно» 50-64% от максимального балла	соответствует оценке «хорошо» 65-85% от максимального балла	соответствует оценке «отлично» 86-100% от максимального балла
ИД-1 <sub>ук-4</sub> Устанавливает контакты и организует общение в соответствии с потребностями совместной деятельности, используя современные коммуникационные технологии	Студент владеет материалом по модулю, но испытывает затруднения в установлении контактов и организации общения в соответствии с потребностями совместной деятельности при использовании современных коммуникационных технологий, в составлении деловой документации разных жанров в соответствии с нормами русского языка,	Студент показывает знание и понимание основных тем модуля. Умеет самостоятельно устанавливать контакты и организовывать общение в соответствии с потребностями совместной деятельности, используя современные коммуникационные технологии, в составлении деловой документации разных жанров в соответствии с нормами русского языка, в составлении типовой деловой коммуникации для академических и профессиональных целей на иностранном языке	Студент показывает глубокое знание и понимание основных тем. Умеет самостоятельно устанавливать контакты и организовывать общение в соответствии с потребностями совместной деятельности, используя современные коммуникационные технологии, в составлении деловой документации разных жанров в соответствии с нормами русского языка, составлении типовой деловой коммуникации для академических и профессиональных
ИД-2 <sub>ук-4</sub> Составляет в соответствии с нормами русского языка деловую документацию разных жанров	в составлении типовой деловой коммуникации для академических и профессиональных целей на иностранном языке	деловой коммуникации для академических и профессиональных целей на иностранном языке,	деловой коммуникации для академических и профессиональных
ИД-3 <sub>ук-4</sub> Составляет типовую деловую документацию для			



академических и профессиональных целей на иностранном языке		но допускает при этом небольшие погрешности	целей на иностранном языке
---	--	---	----------------------------

## 2 ОЦЕНИВАНИЕ ПИСЬМЕННЫХ РАБОТ СТУДЕНТОВ, РЕГЛАМЕНТИРУЕМЫХ УЧЕБНЫМ ПЛАНОМ

Письменные работы по дисциплине учебным планом не предусмотрены.

### 3 ОПРЕДЕЛЕНИЕ РЕЗУЛЬТАТА ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Форма промежуточной аттестации по дисциплине *экзамен*.

**Оценочные материалы и средства для проверки  
сформированности компетенций**

**УК-4 Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия**

**Задания закрытого типа**

**Выберите один правильный вариант ответа:**

**1. На сколько процентов по данным американских психологов профессиональный успех человека зависит от умения общаться и договариваться с другими людьми в том числе на иностранном(ых) языке(ах)**

20%

40%

60%

+80%

**2. Что является причиной плохих коммуникаций:**

стереотипы

плохие отношения между людьми

ошибки в построении высказывании

+все вышеперечисленное

**3. Какой коммуникативный барьер возникает при субординации, которая определяет правила и рамки делового взаимодействия, а также затрудняет коммуникацию между людьми разных положений в обществе:**

культурный

+социокультурный

мировозренческий

организационный

**4. Определенные установки и привычные реакции, облачаемые в языковую и неязыковую форму и характеризующие языковую личность относятся к:**

речевым стереотипам

коммуникативным стереотипам

+ментальным стереотипам

поведенческим стереотипам

**5. К какой фазе относятся требования – опыт, деликатность и внимание к собеседнику:**

аргументация

+принятия решения и завершения беседы

нейтрализация замечаний собеседников

передача информации

**6. Какие правила нужно соблюдать при общении с переводчиком:**

говорить быстро и напористо

сопровождать речь идиоматическими оборотами

использовать профессиональную лексику

+произносить не более одного – двух предложений подряд

### Задания открытого типа

#### Дополните

**1. Процесс двухстороннего речевого обмена, ведущий к взаимному пониманию, объединяет людей с помощью языка в том числе иностранного (ых) языка(ов) – это:**

Правильный ответ: вербальная коммуникация.

**2. Обоснованность, убедительность, логичность информации для академического и профессионального взаимодействия – это \_\_\_\_\_**

Правильный ответ: эффект аргументации.

**3. Процесс обмена информацией между отправителем и получателем при помощи вербальных и не вербальных средств по различным коммуникативным каналам представляет собой \_\_\_\_\_**

Правильный ответ: коммуникативный процесс

**4. \_\_\_\_\_ сложный психологический эффект сочетания, взаимодействия общающихся людей.**

Правильный ответ: Межличностная совместимость.

**5. \_\_\_\_\_ важный фактор человеческих взаимоотношений, который во многом определяет характер общения и успешность совместной деятельности.**

Правильный ответ: привлекательность.

**6. Люди, подхватывающие чужие идеи и активно воплощающие их в жизнь \_\_\_\_\_**

Правильный ответ: активные эрудиты

#### Дайте развернутый ответ на вопрос:

**1. Охарактеризуйте понятие коммуникация.**

Правильный ответ:

В переводе с латыни коммуникация означает общее, разделяемое со всеми. Это процесс двухстороннего обмена информацией между отправителем и получателем, ведущей к взаимному пониманию ее интеллектуального и эмоционального содержания.

**2. В чем заключается особенность коммуникаций.**

Правильный ответ:

Особенность коммуникаций заключается в том, что:

- партнер в деловой коммуникации выступает как личность значимая для субъекта;
- общающийся людей отличает хорошее взаимопонимание в вопросах дела;
- основная задача деловой коммуникации - продуктивное сотрудничество.

Основную часть деловой коммуникации составляет служебное общение, которое определяет взаимодействие людей в фирмах, организациях и на предприятиях в рабочее время.

**3. Охарактеризуйте межличностное общение.**

Правильный ответ:

Межличностное общение сосредоточено в основном на психологических проблемах внутреннего характера, тех интересах и потребностей, которые глубоко и интимно затрагивают человека (поиск смысла жизни, определение своего отношения к значимому человеку, к тому, что происходит вокруг разрешения какого-либо внутреннего конфликта);

**4. В каких сферах деятельности реализуются деловые или производственные коммуникации.**

Правильный ответ:

Деловые или производственные коммуникации– реализуются в самых различных сферах человеческой деятельности:

- бизнесе;
- политике;
- образовании - консультационные услуги;
- в педагогике;
- науке;
- шоу-бизнесе и спорте;
- туризме;
- международных отношениях.

### **5. Что предполагает светское общение?**

Правильный ответ:

Светское общение, предполагает беседы на определенный круг общих и малосодержательных тем, а также соблюдение ряда поведенческих особенностей, вежливость, приветливость (поддержание неглубокого общения);

### **6. Какие социально значимые ценности позволяют человеку реализовать эффективные коммуникация?**

Правильный ответ:

В целом, коммуникация позволяет человеку удовлетворять жизненно необходимые потребности и реализовывать социально значимые ценности. А именно, предупреждать, информировать, объяснять, развлекать, властвовать, объединять, разъединять, контролировать, оценивать и т. д. Однако, степень представленности реализации этих потребностей и ценностей меняется, в зависимости от конкретного вида коммуникации.

### **7. Основными элементами коммуникативного процесса являются.**

Правильный ответ:

- **отправитель** - коммуникатор, это лицо генерирующее и передающее информацию с целью оказания влияния на получателя;
- **сообщение** - осмысленная информация, отличающаяся новизной и закодированная с помощью специальных символов или знаков;
- **канал** - средство передачи информации от отправителя к получателю;
- **получатель** - лицо или группа лиц, которому предназначена информация и которая декодирует (расшифровывает) ее.

### **8. Что представляет собой коммуникативный процесс?**

Правильный ответ:

Коммуникативный процесс представляет собой процесс взаимообмена информацией между отправителем и получателем при помощи вербальных и не вербальных средств по различным коммуникативным к

### **9. Особенности общения через переводчика**

Правильный ответ:

Переводчик, как правило, не только филолог, но и страновед, что дает основания использовать его знания и опыт не только для переводческой работы, но и налаживания доверительных отношений с партнерами. Переводчик-профессионал играет ключевую роль в установлении духа сотрудничества, особенно тогда, когда переговорные процессы идут с представителями народов и культур, мировоззрение, нравственные установки и особенности делового этикета которых имеют значительные отличия.

### **10. Коммуникативные средства и технологии.**

Правильный ответ:

Разъяснение внушаемых установок; управление эмоциональным напряжением; внушение через приемы: идентификация, ссылки на авторитет, персонификация; предупреждение, угроза, шантаж, психологический террор, моббинг и другие приемы манипулирования; психологическое присоединение.

### **11. Условия организации коммуникации.**

Правильный ответ:

Внушаемость партнера, его недостаточная информированность, недостаточная критичность ума, слабый уровень контрсуггестии, высокий авторитет суггестора (осуществляющего внушение), создание атмосферы доверительности.

### **Практико-ориентированные задания**

**1. Кейс. Анализ ситуации.** Вы – руководитель. В деловой коммуникации при обсуждении позиций, касающихся решения проблемы, Вы обнаружили рассогласование поступающих от партнера вербальных и невербальных сигналов информации. Выражая словесно (вербально) готовность к компромиссному решению деловой проблемы, он бросает на Вас случайный презрительный взгляд. Какие сигналы вербальные или невербальные, Вы выберете в качестве коммуникативных ориентиров в дальнейшем общении с ним? Что Вам следует предпринять для нейтрализации возникшего дискомфортного фона общения? Дайте обоснование своей коммуникационной ориентации.

Правильный ответ:

Изберу невербальные сигналы – сделаю произвольные чуть заметные кивки головой, легкое прикосновение к руке или плечу партнера, чтобы снизить напряженность и продолжить общение.

**2. Кейс. Накануне.** Руководитель организации поручает своему заместителю подготовить заседание коллегии по вопросу, который тот курирует. Накануне заседания руководитель резко критикует проделанную работу и требует внести кардинальные изменения в повестку дня, круг приглашенных лиц и т. д.

Оцените ситуацию и дайте прогноз. Что можно посоветовать действующим лицам?

Правильный ответ:

Подчиненному следует объяснить руководителю невозможность кардинального изменения плана заседания коллегии, приводя аргументы в поддержку своих слов (приглашенных участников уже оповестили, доклады по повестке готовы, времени внести в них коррективы нет и т.п.). В случае если руководитель продолжает упорствовать, следует спокойно воспринять данную ситуацию и исправить те моменты, которые могут поддаваться корректировке.

## **УК-5 Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия**

### **Задания закрытого типа**

**Выберите один правильный вариант ответа:**

**1. Процесс межкультурного взаимодействия, продвижения и разрешения проблем путем сопоставления, столкновения, взаимообогащения предметных позиций участников - это**

деловые переговоры

деловая беседа

деловые совещания

+ дискуссии

**2. Реакция на другую культуру, характеризующаяся позитивным отношением к другой культуре, восприятием ее норм и ценностей, умением жить и действовать по ее правилам при сохранении собственной культурной идентичности:**

+ адаптация к новой культуре

отрицание различий культур

принятие существования межкультурных различий

минимизация культурных различий

### 3. Установление сходства одной культуры с другой:

рефлексия  
эмпатия  
стереотипизация  
+идентификация

4. «Не отклоняйся от темы, сумей найти решение межкультурного взаимодействия» относится к принципу

слушанья  
кооперативности  
+целесообразности  
ясности

5. Какое общение предполагает беседы на определенный круг разнообразных культур, общих и малосодержательных тем:

межличностное общение  
+светское общение  
ритуальное общение  
деловое общение

6. Функция коммуникации, сущность которой заключается в осознании и фиксировании своего места в системе ролевых, статусных, деловых, межличностных и прочих связей межкультурного сообщества:

контактная  
информационная  
перцептивная  
+статусная

#### Задания открытого типа

##### Дополните

1. Совокупность традиций, обычаев, социальных норм, правил, регулирующих поведение тех, кто живет сейчас и передаваемых тем, кто будет жить завтра – это \_\_\_\_\_.

Правильный ответ: культура.

2. «Не отклоняйся от темы, сумей найти решение межкультурного взаимодействия» относится к принципу: \_\_\_\_\_

Правильный ответ: целесообразности.

3. Слово французского происхождения, означающее манеру, правила, способ вести себя в цивилизованном обществе – это \_\_\_\_\_.

Правильный ответ: этикет.

4. Совокупность традиций, обычаев, социальных норм, правил, регулирующих поведение людей в сфере деловых коммуникаций – это \_\_\_\_\_

Правильный ответ: культура деловых коммуникаций

5. Правила эффективного взаимного общения в условиях профессионально необходимых действий на языке специалистов получили название \_\_\_\_\_

Правильный ответ: деловой этикет.

6. Неподобность, отличие одного человека от другого характеризуют \_\_\_\_\_

Правильный ответ: индивидуальность.

7. Один из этапов фазы передачи информации \_\_\_\_\_

Правильный ответ: обсуждение проблем

8. Процесс межкультурного взаимодействия, продвижения и разрешения проблем путем сопоставления, столкновения, взаимообогащения предметных позиций участников – это \_\_\_\_\_

Правильный ответ: дискуссии.

## Дайте развернутый ответ на вопрос:

### 1. **Общепринятые способы жестикуляции.**

В различные исторические эпохи и у разных народов были свои общепринятые способы жестикуляции. Конкретный смысл отдельных жестов различен в разных культурах. Однако во всех культурах есть сходные жесты. Сходные коммуникативные жесты в различных культурах это жесты приветствия, прощания, привлечения внимания, запреты.

### 2. **На каких проблемах сосредоточено межличностное общение?**

Правильный ответ:

Межличностное общение, сосредоточено в основном на психологических проблемах внутреннего характера, тех интересах и потребностей, которые глубоко и интимно затрагивают человека (поиск смысла жизни, определение своего отношения к значимому человеку, к тому, что происходит вокруг разрешения какого-либо внутреннего конфликта).

### 3. **Что становится продуктом слушания?**

Правильный ответ:

Продуктом слушания становится умозаключение, к которому приходит человек в процессе слушания и которое базируется на результатах операций внутреннего оформления чужой мысли, отбора (выбора), сличения и установления внутрипонятийных соответствий, смысловых связей.

### 4. **Этапы разработки эффективной коммуникации.**

Правильный ответ:

Процесс разработки эффективной коммуникации включает в себя девять составляющих элементов. Два первых элемента – основные участники коммуникации, то есть отправитель и получатель. Два следующих – основные орудия коммуникации, т.е. обращение и средства распространения информации. Четыре элемента являются основными функциональными составляющими: кодирование, расшифровка, ответная реакция и обратная связь. Последний элемент – случайные помехи в системе.

### 5. **Какие факторы вычленяют модель эффективной коммуникации?**

Правильный ответ:

Модель вычленяет основные факторы эффективной коммуникации. Отправители должны знать, каких аудиторий они хотят достичь и какие ответные реакции хотят получить. Они должны уметь искусно кодировать обращения с учетом специфики процесса расшифровки, которым обычно пользуется целевая аудитория. Они должны передавать обращения посредством эффективных средств распространения информации, достигающих целевой аудитории.

### 6. **Каналы личной коммуникации.**

Правильный ответ:

В канале личной коммуникации участвуют двое или более лиц, непосредственно общающихся друг с другом. Это может быть общение лицом к лицу, общение одного лица с аудиторией, общение по телефону, с помощью телевидения и даже посредством личной переписки по почте. Каналы личной коммуникации эффективны благодаря тому, что предоставляют участникам возможности и для личного обращения, и для установления обратной связи.

### 7. **Нравственные мотивы в процессе межкультурного взаимодействия.**

Правильный ответ:

Нравственные мотивы вызывают к чувству справедливости и порядочности аудитории. Нравственными мотивами в процессе межкультурного взаимодействия часто пользуются, чтобы побудить людей поддержать общественные движения, такие как оздоровление окру-

жающей среды, улучшение межрасовых отношений, обеспечение равноправия женщин или оказание помощи обездоленным.

#### **8. Деятельность специалиста по массовой коммуникации.**

Правильный ответ:

Деятельность специалиста по массовой коммуникации будет более эффективной, если он начнет нацеливать свои обращения конкретно на лидеров мнений, предоставляя им возможность самостоятельно доносить эти обращения до остальных. Так, фармацевтические фирмы первым делом стремятся продвинуть свои лекарственные препараты наиболее влиятельным врачам.

#### **9. Психологическое воздействие.**

Психологическое воздействие это изменение установок или формирование определенного взгляда на вещи, осуществление сдвига в системе ценностей партнера. Социально-психологические установки – состояние психологической готовности, складывающейся на основе опыта и оказывающей влияние на реакции человека относительно тех объектов и ситуаций, с которыми он связан и которые социально значимы.

#### **10. . Что может быть целью дискуссии?**

Правильный ответ:

Целью дискуссии может быть:

- сбор и упорядочение информации по обсуждаемой проблеме;
- поиск альтернативных решений, их обоснование;
- выбор оптимальной альтернативы.

#### **11. Что Вы понимаете под деловыми переговорами?**

Правильный ответ:

**Деловые переговоры** - форма деловой коммуникации между собеседниками, которые обладают необходимыми полномочиями от своих организаций для установления деловых отношений, заключения договоров, разрешения спорных вопросов или выработки конструктивного подхода к их решению.

Переговоры, по сравнению с деловой беседой имеют более официальный, конкретный характер, как правило, предусматривают подписание документов, определяющие взаимные обязательства сторон (договора, контракты).

### **ПКос-1 Способен проводить финансовое консультирование по широкому спектру финансовых услуг**

#### **Задания закрытого типа**

**Выберите один правильный вариант ответа:**

#### **1. Сложный многоплановый процесс развития контактов между людьми в банковской сфере:**

коммуникации

коммуникативные особенности

коммуникативные способности

+деловое общение по широкому спектру финансовых услуг

#### **2. Люди, подхватывающие идеи консультационных фирм и активно воплощающие их в жизнь:**

ремесленники

генераторы идей

критики

+активные эрудиты по финансовому консультированию



**3. Деловой партнёр, который заботиться об успехах ближнего, часто даже в ущерб себе:**

ломака

любитель решать всё с ходу

разведчик

+наставник

**4. Какой метод аргументирования в консультационных фирмах представляет собой прямое обращение к собеседнику:**

метод противоречия

метод извлечения выводов

метод видимой поддержки

+фундаментальный метод

**5. Специально-организованный предметный разговор для решения определенных задач по широкому спектру финансовых услуг:**

деловые переговоры

+деловая беседа

деловые совещания

дискуссии

**Задания открытого типа**

*Дополните*

**1. Действия консультанта после завершения конкретного задания, связанные каким-то образом с этим заданием, называются \_\_\_\_\_**

Правильный ответ: последующей работой

**2. На этапе проведения проблемного совещания консультант координирует и активизирует деятельность \_\_\_\_\_**

Правильный ответ: участников совещания

**3. \_\_\_\_\_ - это недирективное поведение свойственно роли консультанта.**

Правильный ответ: рефлексия,

**4. Совместная деятельность консультанта и клиента с целью решения определенной задачи и осуществления желаемых изменений в организации-клиенте является \_\_\_\_\_**

Правильный ответ: процессом консультирования

**5. На какой стадии отбора консультанта клиент выясняет профессиональный уровень консультанта \_\_\_\_\_**

Правильный ответ: на второй, квалификационной

**6. Сложный многоплановый процесс развития контактов между людьми в финансовой сфере:**

Правильный ответ: деловое общение.

**Дайте развернутый ответ на вопрос:**

**1. Финансовое консультирование.**

Правильный ответ:

Финансовое консультирование - деятельность, направленная на консультирование физических лиц, юридических в отношении финансовых инструментов, сделок с ними, а также налогов, страхования, кредитования путем предоставления инвестиционных или финансовых рекомендаций на возмездной основе.

**2. Барьеры коммуникации.**

Правильный ответ:

Под коммуникативными барьерами обычно понимается все то, что препятствует эффективной коммуникации и блокирует ее. Эта проблема очень актуальна, поскольку неудачная коммуникация может быть чревата серьезными неприятностями для ее участников (переданная информация была принята не полностью, в искаженном виде или непринята вообще).

### **3. Финансовый консалтинг.**

Правильный ответ:

Финансовый консалтинг – это профессиональная помощь в повышении финансовой эффективности деятельности организации. В зависимости от потребностей заказчика цель финансового консалтинга может варьироваться от предоставления разовых консультаций до разработки долгосрочной финансовой стратегии. Объектом финансового консалтинга могут быть как текущее положение дел и оптимизация имеющихся ресурсов, так и долгосрочные перспективы развития.

Это также комплекс мероприятий, направленных на оптимизацию процесса управления финансами, а так же выявление дополнительных финансовых ресурсов для увеличения прибыли компании. Финансовый консалтинг включает в себя: услуги финансового менеджмента, глубокий анализ финансового состояния организации.

### **4. Финансовый советник.**

Правильный ответ:

Финансовый советник или консультант по личным финансам занимается налоговым, имущественным, пенсионным и инвестиционным планированием, решает различные финансовые и страховые вопросы. Он нужен не только тем, кто обладает целым капиталом, но и тем, кто просто хочет распоряжаться деньгами грамотно. Это больше, чем человек, который дает советы. Финансовый советник обязательно должен иметь финансовое или экономическое образование независимо от задач клиента, которые он решает.

### **5. Коммуникативная тактика.**

Правильный ответ:

Коммуникативная тактика – это совокупность тактических ходов в реальном процессе речевого взаимодействия. Коммуникативная тактика – более мелкий масштаб рассмотрения коммуникативного процесса по сравнению с коммуникативной стратегией. Она соотносится не с коммуникативной целью, а с набором отдельных коммуникативных намерений.

### **6. Понятие психологического воздействия.**

Правильный ответ:

Воздействие – это все, что влияет на состояние, отношения, поведение и деятельность субъекта и изменяет их. Основными видами психологического воздействия являются убеждение, внушение, психологическое заражение, воздействие на мотивационную сферу личности и ее интересы.

Наиболее значимыми факторами, повышающими эффективность воздействия личности на объект, служат:

- высокий социальный статус;
- престиж профессиональной деятельности;
- авторитет;
- позитивный имидж.

### **7. Абстрактный собеседник.**

Правильный ответ:

**Абстрактный собеседник** – это тип, воображаемая психологическая модель, отражающая определенные характерные свойства, которые имеют значение для подготовки и проведения деловой беседы. Естественно, что в жизни в чистом виде подобные типы не встречаются, но есть люди, которым в наибольшей степени свойственны особенности одного из них. Знакомство с «теоретическими типами» полезно для поиска оптимальных подходов к реальным собеседникам при организации групповой беседы.

## 8. Специфика делового общения.

Правильный ответ:

Специфика делового общения обусловлена тем, что оно возникает на основе и по поводу определенного вида деятельности, связанной с производством какого-либо продукта или делового эффекта. При этом стороны делового общения выступают в формальных (официальных) статусах, которые определяют необходимые нормы и стандарты (в том числе и этические) поведения людей. Как и всякий вид общения, деловое общение имеет исторический характер, оно проявляется на разных уровнях социальной системы и в различных формах. Его отличительная черта — оно не имеет самодовлеющего значения, не является самоцелью, а служит средством для достижения каких-либо других целей.

## 9. Коммуникативная политика на рынке финансовых услуг

Правильный ответ:

Для достижения этих целей организации активно используют средства неличных (реклама, связь с общественностью, стимулирование продаж) и личных (прямой маркетинг) средств коммуникации. Финансовые организации могут использовать рекламу в газетах и журналах, на радио и телевидении, различные виды наружной рекламы, реклама по почте - адресная и безадресная - в виде пресс-релизов, годовых докладов, традиционных бюллетеней, каталогов, листовок и буклетов; участие в выставках, связи с общественностью (Public Relations), разного рода рекламные сувениры; выбор рекламных лозунгов или девиза, а также другие нетрадиционные виды рекламы.

Окончательные результаты обучения (формирования компетенций) определяются посредством перевода баллов, набранных студентом в процессе освоения дисциплины, в оценки:

– базовый уровень сформированности компетенции считается достигнутым, если результат обучения соответствует оценке «удовлетворительно» (50-64% от максимального балла);

– повышенный уровень сформированности компетенции считается достигнутым, если результат обучения соответствует оценкам «хорошо» (65-85% от максимального балла) и «отлично» (более 86% из максимального балла).

## 4 ПОРЯДОК ПРОВЕДЕНИЯ ПОВТОРНОЙ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Форма промежуточной аттестации по дисциплине *экзамен*.

Повторная промежуточная аттестация по дисциплине проводится с использованием заданий для оценки сформированности компетенций на базовом уровне по всем темам, входящим в структуру дисциплины за семестр, по итогам которого студент имеет академическую задолженность.

Таблица 9 – Критерии оценки сформированности компетенций

Код и наименование индикатора достижения компетенции (части компетенции)	Критерии оценивания сформированности компетенции (части компетенции)
	на базовом уровне
	соответствует оценке «удовлетворительно» 50-64% от максимального балла
ИД-1 <sub>ук-4</sub> Устанавливает контакты и организует общение в соответствии с потребностями совместной деятельности, используя	владеет материалом по теме, но испытывает затруднения при установлении контакта и организации общения в соответствии с потребностями совместной деятельности

Код и наименование индикатора достижения компетенции (части компетенции)	Критерии оценивания сформированности компетенции (части компетенции)
	на базовом уровне
	соответствует оценке «удовлетворительно» 50-64% от максимального балла
современные коммуникационные технологии	
ИД-2 <sub>УК-4</sub> Составляет в соответствии с нормами русского языка деловую документацию разных жанров	владеет материалом по теме, но испытывает затруднения при составлении документации разных жанров в соответствии с нормами русского языка
ИД-3 <sub>УК-4</sub> Составляет типовую деловую документацию для академических и профессиональных целей на иностранном языке	владеет материалом по теме, но испытывает затруднения при составлении деловой документации для академических и профессиональных целей на иностранном языке
ИД-1 <sub>УК-5</sub> Демонстрирует понимание особенностей различных культур	владеет материалом по теме, но испытывает затруднения в демонстрации понимания особенностей различных культур
ИД-2 <sub>УК-5</sub> Выстраивает социальное взаимодействие, учитывая общее и особенное различных культур	владеет материалом по теме, но испытывает затруднения в выстраивании социального взаимодействия различных культур