

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Волхонов Михаил Станиславович

Должность: Врио ректора

Дата подписания: 29.09.2023 17:52:53

Уникальный программный ключ:

b2dc754702040c2b9cc98d577a1b983ee223ea74639d45aad272d06b10c6c81

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

«КОСТРОМСКАЯ ГОСУДАРСТВЕННАЯ СЕЛЬСКОХОЗЯЙСТВЕННАЯ АКАДЕМИЯ»

Утверждаю:

Декан экономического факультета

\_\_\_\_\_ /Серeda Н.А./

«14» июня 2023 года

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ  
по дисциплине  
**ЭФФЕКТИВНЫЕ КОММУНИКАЦИИ**

Направление подготовки/Специальность	<u>38.04.02 Менеджмент</u>
Направленность (профиль)	<u>«Корпоративный менеджмент»</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 «Менеджмент и право»,  
протокол № 9 от 29.04.2023 г.

Заведующий кафедрой Котлярова Л.Д. \_\_\_\_\_

Согласовано:

Председатель методической комиссии экономического факультета

Королева Е.В. \_\_\_\_\_

Протокол № 3 07.06.2023 г.

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

## 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.	Перцептивная сторона	А) Обмен не только знаниями и идеями, но и действиями.
В.	Коммуникативная сторона	Б) Восприятие друг друга партнерами по общению и установление на этой почве взаимопонимания.
А.	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 современные	Студент владеет материалом по модулю, но испытывает затруднения в установлении контактов и организации общения в соответствии с потребностями совместной деятельности при использовании	Студент показывает знание и понимание основных тем модуля. Умеет самостоятельно устанавливать контакты и организовывать общение в соответствии с потребностями совместной деятельности	Студент показывает глубокое знание и понимание основных тем. Умеет самостоятельно устанавливать контакты и организовывать общение в соответствии с потребностями совместной деятельности,

коммуникационные технологии ИД-2ук-4 Составляет в соответствии с нормами русского языка деловую документацию разных жанров ИД-3ук-4 Составляет типовую деловую документацию для академических и профессиональных целей на иностранном языке	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	сти, 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	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
---	---	--	---

## 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 вышеперечисленное

#### **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

**Людям 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 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	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, в составлении типовой деловой коммуникации для академических и профессиональных целей на иностранном языке	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 но допускает при этом небольшие погрешности	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

### 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 поддержания 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 натуры. 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 обдуманны, 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 заботится 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

**Сложный многоплановый процесс развития контактов между людьми в служебной сфере:**

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.

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 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 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 другого 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

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» 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 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

беспроектная 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. Поздоровайтесь, 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-1ук-4 Устанавливает контакты и организует общение в	Студент владеет материалом по модулю, но испытывает затруднения в установлении контактов и организации об-	Студент показывает знание и понимание основных тем модуля. Умеет самостоятельно устанавли-	Студент показывает глубокое знание и понимание основных тем. Умеет самостоятельно уста-

<p>соответствии с потребностями совместной деятельности, используя современные коммуникационные технологии ИД-2ук-4 Составляет в соответствии с нормами русского языка деловую документацию разных жанров ИД-3ук-4 Составляет типовую деловую документацию для академических и профессиональных целей на иностранном языке</p>	<p>щения в соответствии с потребностями совместной деятельности 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>вать 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, но допускает при этом небольшие погрешности</p>	<p>навливать 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</p>
--	---	--	--



## 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, облакаемые в языковую и неязыковую форму и характеризующие языковую личность относятся к:**

речевым стереотипам

коммуникативным стереотипам

+ментальным стереотипам

поведенческим стереотипам

**5. Выберите один из этапов фазы передачи информации для профессионального взаимодействия:**

«перехватывание» инициативы

формирование предварительного мнения

пробуждение интереса к беседе

+обсуждение проблем

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

межличностное общение

+светское общение

ритуальное общение

деловое общение

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

+ эффективных коммуникаций

повседневных коммуникаций

межличностных коммуникаций

ритуальных коммуникаций

преобразовательная

**6. 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.

### 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 интересов 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 вычлняют модель эффективной коммуникации?**

Правильный ответ:

Модель вычлняет 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 окружающей среды, улучшение межрасовых отношений, обеспечение равноправия женщин или оказание помощи обездоленным.

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

Правильный ответ:

Деятельность специалиста по массовой коммуникации буде более эффективной, если он начнет нацеливать свои обращения конкретно на лидеров мнений, предоставляя им воз-

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).

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 современные коммуникационные технологии	владеет материалом по теме, но испытывает затруднения при установлении контакта и организации общения в соответствии с потребностями совместной деятельности
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