

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Волхонов Михаил Владимирович

Должность: Врио ректора

Дата подписания: 14.02.2024 15:34:39

Уникальный программный ключ:

b2dc75470204bc2bfec58d577a1b983ee223ea27559b45aa0c172bf0010c0c81

МИНИСТЕРСТВО СЕЛЬСКОГО ХОЗЯЙСТВА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ  
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«КОСТРОМСКАЯ ГОСУДАРСТВЕННАЯ СЕЛЬСКОХОЗЯЙСТВЕННАЯ АКАДЕМИЯ»

Кафедра менеджмента и права

**УТВЕРЖДАЮ**

Декан экономического факультета

\_\_\_\_\_/Н.А. Серeda/

14 июня 2023 года

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**  
по дисциплине  
**ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ**

Направление подготовки/Специальность	<u>38.03.01 Экономика</u>
Направленность (профиль)	<u>«Финансы и кредит»</u>
Квалификация выпускника	<u>бакалавр</u>
Форма обучения	<u>очная, очно-заочная</u>
Срок освоения ОПОП ВО	<u>4 года, 4 года 6 месяцев</u>

Каравеево 2023

Фонд оценочных средств предназначен для оценивания сформированности компетенций по дисциплине «Деловые 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.

Таблица 1 – Паспорт фонда оценочных средств

Модуль дисциплины	Формируемые компетенции или их части	Оценочные материалы и средства	Количество		
<b>Модуль 1. Теоретические основы деловых коммуникаций</b> Тема 1. Основные характеристики деловой коммуникации	УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде УК-4 Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	Опрос	5		
		Контрольная работа	10		
		ТС	20		
		Опрос	6		
		ТС	20		
		ТС	20		
		Опрос	8		
		Контрольная работа	20		
		ТС	20		
Тема 2. Вербальные и невербальные средства коммуникаций	УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде УК-4 Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	Опрос Контрольная работа ТС	8 20 20		
Тема 3. Психологические проблемы деловых коммуникаций					
Тема 4. Формы деловых коммуникаций					
<b>Модуль 2. Гуманистическая тенденция делового общения</b>					
Тема 5. Индивидуальные различия коммуникативной деятельности				ТС	20
Тема 6. Этика и этикет деловых коммуникаций				Опрос	9
				Контрольная работа	20
				ТС	30
				ТС	40
Тема 7. Конфликты и профессиональные стрессы в деловых коммуникациях	ТС	46			
Тема 8. Документационное обеспечение деловых коммуникаций	ТС	20			
Тема 9. Технология организации					

деловых коммуникаций. Практические рекомендации по достижению карьерного успеха в деловых коммуникациях.		Опрос	10
		Контрольная работа	10
		ТС	41
		Реферат	11

**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
<b>Модуль 1. Теоретико-методологические основы деловых коммуникаций</b>		
УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	ИД-1 <sub>ук-3</sub> Определяет свою роль в социальном взаимодействии и командной работе, исходя из стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели ИД-2 <sub>ук-3</sub> Учитывает особенности поведения и интересы других участников при реализации своей роли в социальном взаимодействии и командной работе ИД-3 <sub>ук-3</sub> Предвидит возможные последствия личных действий и планирует последовательность шагов для достижения заданного результата	Опрос Контрольная работа Тестирование
УК-4 Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	ИД-1 <sub>ук-4</sub> Выбирает на государственном и иностранном(-ых) языках коммуникативно - приемлемые стили делового общения, вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнерами ИД-2 <sub>ук-4</sub> Ведет деловую переписку, учитывая особенности стилистики официальных и неофициальных писем, социокультурные различия в формате корреспонденции на государственном и иностранном (-ых) языках	
<b>Модуль 2.</b>		
УК-3 Способен	ИД-1 <sub>ук-3</sub> Определяет свою роль в	Опрос

<p>осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде</p>	<p>социальном взаимодействии и командной работе, исходя из стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели ИД-2<sub>ук-3</sub> Учитывает особенности поведения и интересы других участников при реализации своей роли в социальном взаимодействии и командной работе ИД-3<sub>ук-3</sub> Предвидит возможные последствия личных действий и планирует последовательность шагов для достижения заданного результата</p>	<p>Контрольная работа Тестирование</p>
<p>УК-4 Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)</p>	<p>ИД-1<sub>ук-4</sub> Выбирает на государственном и иностранном(-ых) языках коммуникативно - приемлемые стили делового общения, вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнерами ИД-2<sub>ук-4</sub> Ведет деловую переписку, учитывая особенности стилистики официальных и неофициальных писем, социокультурные различия в формате корреспонденции на государственном и иностранном (-ых) языках</p>	<p>Тестирование</p>
<p>УК-4 Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)</p>	<p>ИД-1<sub>ук-4</sub> Выбирает на государственном и иностранном(-ых) языках коммуникативно - приемлемые стили делового общения, вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнерами ИД-2<sub>ук-4</sub> Ведет деловую переписку, учитывая особенности стилистики официальных и неофициальных писем, социокультурные различия в формате корреспонденции на государственном и иностранном (-ых) языках</p>	<p>Опрос Контрольная работа Тестирование Реферат</p>

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

**Модуль 1 Теоретико-методологические основы деловых коммуникаций**

**Тема 1. Основные характеристики деловой коммуникации**

### **Вопросы для опроса:**

1. Роль деловых коммуникаций в жизни человека.
2. Понятие коммуникации ее структура.
3. Функции и виды коммуникации.
4. Особенности деловой коммуникации.
5. Виды деловых коммуникаций.

### **Контрольная работа**

#### **Вариант 1**

1. Дайте определение коммуникации.
2. Перечислите основные функции коммуникации.
3. На какие две группы делятся все виды коммуникации.
4. В чем состоит отличие деловых коммуникаций от повседневных коммуникаций.
5. Какие принципы включает в себя так называемый негласный кодекс делового общения.

#### **Вариант 2**

1. В чем заключается роль коммуникаций в жизни человека.
2. Назовите основные элементы коммуникативного процесса.
3. В каких сферах реализуются деловые (производственные) коммуникации.
4. Какие формы могут принимать повседневные (бытовые) коммуникации.
5. Перечислите виды деловых коммуникаций.

### **Тестирование (ТС):**

*Выберите один правильный вариант ответа:*

**Роль деловых 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 над природного; 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 фиксации 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:**

+деловых 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

## **Тема 2 «Вербальные и невербальные средства коммуникаций»**

### **Вопросы для опроса:**

1. Особенности вербальной коммуникации.
2. Структура невербальной коммуникации.
3. Функции невербальной коммуникации.
4. Изучение индивидуальности человека по почерку.
5. Изучение индивидуальности человека по позе, мимике и жестам.
6. Изучение индивидуальности человека по другим невербальным источникам.

### **Тестирование (ТС):**

*Выберите один правильный вариант ответа:*

**Функция речи, которая связана с передачей знаний, отношений, желаний и чувств:**

сигнификативная функция

функция общения

регулятивная функция

+функция коммуникации

**Речь, реализуемая различными графическими или техническими средствами и воспринимаемая зрительно:**

внутренняя речь

внешняя речь

+письменная речь

устная речь

**Принцип речевого воздействия, предполагающий учёт культурно – образовательного уровня делового партнёра или клиента, их жизненного и производственного опыта:**

+принцип доступности

принцип ассоциативности

принцип экспрессивности

принцип сенсорности

**Прикосновения и рукопожатия, поглаживания и похлопывания, объятия и поцелуи входят:**

в визуальную систему

акустическую систему

+тактильную систему

ольфакторную систему

**Функция невербальной коммуникации, сущность которой выражается в использовании невербальных знаков для координации взаимодействия между людьми:**

функция дополнения

функция опровержения

функция замещения

+функция регулирования

**Мелкий почерк характеризует:**

+людей скрытных, экономных, сдержанных, имеющих самообладание, хладнокровие и наблюдательность

людей, которые легко ориентируются в незнакомой обстановке и умеют решать сложные задачи

людей, склонных к широкому размаху, непрактичности в личной жизни

людей, желающих выдвинуться и обратить на себя внимание

**Движение мышц лица, отражающее внутренне эмоциональное состояние, способное предоставить информацию о том, что переживает человек:**

+мимика

пантомимика

кинесика

такесика

**Учение о проявлениях на лице человека свойств его характера и настроения:**

такесика  
+ физиогномика  
проксемика  
конституционная психология

**Учение о контактах общающихся людей, осуществляемых с помощью прикосновения, - это:**

кинесика  
+такесика  
просодика  
проксемика

**Дистанция в общении с человеком от 1,2 до 2,5 метра, которая устанавливается в случаях, когда общение происходит с незнакомым человеком:**

интимная  
личная  
+социальная  
публичная

**На сколько процентов человеком усваивается информация через слова:**

7%  
13%  
+38%  
55%

**Соотнесите функции речи с ее определением:**

А.	1. Сигнификативная	А) Помогает реализовать личность человека
Г.	2. Регулятивная	Б) Слово обозначает не только отдельный данный предмет, но и целую группу сходных предметов;
Б.	3. Обобщения	В) Передача знаний, отношений, чувств
В.	4. Коммуникативная	Г) Связана с регуляцией поведения людей и само регуляцией

**Сколько слов составляет активный словарный запас человека по исследованиям ученых:**

2-3 тыс.  
+7-9 тыс.  
15-16 тыс.  
20-21 тыс.

**Правильность речи предполагает:**

отсутствие в ней лишних слов  
правильное и уместное употребление многозначных слов  
+соблюдение норм русского литературного языка  
умение ясно и четко мыслить

**Какую систему не имеют невербальные коммуникации:**

+регулятивную

акустическую

ольфакторную

тактильную

**Большое количество разрывов с использованием печатных букв указывают на:**

желание заявить о себе

оптимистичность и жизнерадостность

+непредсказуемость человека

высокую требовательность к другим

**Опущенные брови, сморщенный нос, выпяченная нижняя губа или приподнятая и сомкнутая с верхней губой характеризуют;**

презрение

+отвращение

страх

гнев

**Пальцы, сжатые в кулак, расположены под щекой, но не служат для ее опоры. Это характеризует:**

скуку

заинтересованность

нервозность

негативный настрой

**Наука о правилах соблюдения расстояния между общающимися людьми это:**

такесика

физиогномика

просодика

+проксемика

**У людей с тягой к изысканным предметам, желанием тратить деньги на приобретение редких и ценных вещей зачастую при письме:**

+широкие поля

строчки наползают друг на друга

большие пробелы

большие буквы

### **Тема 3 «Психологические проблемы деловых 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 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

**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 сообщества, 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

#### **Тема 4 «Формы деловых коммуникаций»**

##### **Вопросы для опроса:**

1. Деловая беседа, основные методы и техники аргументации.
2. Основные принципы успешного ведения деловой беседы.
3. Деловые переговоры.
3. Методы ведения переговоров.
4. Деловые совещания и собрания.
5. Прием подчиненных.

6. Общение с коллегами и начальником.
7. Принципы этики деловых коммуникаций между коллегами.
8. Публичные выступления и общение через переводчика.

### **Контрольная работа**

#### **Вариант 1**

1. Из каких фаз состоит деловая беседа.
2. Какие правила необходимо соблюдать для проведения успешных переговоров.
3. Что такое «дискуссия» и какова ее цель.
4. Перечислите виды деловых совещаний.
5. Какие могут возникать типичные затруднения при публичном выступлении.

#### **Вариант 2**

1. Какие функции реализуют деловые беседы.
2. Что предполагает организация деловых переговоров.
3. Какие этапы деловой дискуссии выделяются.
4. Перечислите основные рекомендации руководителю по тактике разговора с подчиненным, когда требуется вслух оценить его деловые качества.
5. Какие правила необходимо соблюдать общаясь через переводчика.

#### **Вариант 3**

1. Перечислите методы аргументации.
2. Перечислите основные принципы успешного ведения переговоров.
3. Какова роль ведущего в дискуссии.
4. Перечислите принципы этики деловой коммуникации между коллегами.
5. Что не нужно делать при подготовке к публичному выступлению, а также и во время его проведения.

#### **Вариант 4**

1. Какие спекулятивные методы аргументирования вы знаете.
2. Перечислите основные методы ведения деловых переговоров.
3. Что такое деловое совещание.
4. Перечислите принципы, которые можно использовать в деловой коммуникации подчиненных с руководителем.
5. Что такое выступление.

#### **Критерии оценки:**

Каждый правильный ответ оценивается в 1 балл - в случае, если студент исчерпывающе и логически стройно раскрывает основные понятия, правильно использует средства коммуникации в письменной форме.

Максимальное количество баллов – 5, минимальное – 3.

### **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 деловых 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

**Распределите фазы беседы по порядку:**

передача информации 2  
начало беседы 1  
опровержение доводов собеседника 4  
принятие решений 5  
аргументирование 3

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

начало беседы  
 опровержение доводов собеседника  
 принятие решений  
 +аргументации

**Какой метод аргументирования представляет собой прямое обращение к собеседнику:**

метод противоречия  
 метод извлечения выводов  
 метод видимой поддержки  
 +фундаментальный метод

**Какая техника основывается на выдергивании отдельных фраз из диалога:**

+изоляции  
 введения в заблуждение  
 апелляции  
 изменения направления

**Какое время считается самым удобным для переговоров:**

с начала рабочего дня  
 до обеда  
 +после обеда  
 к концу рабочего дня

**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

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
ИД-1ук-3 Определяет свою роль в социальном взаимодействии и командной работе, исходя из стратегии сотрудничества для	Студент владеет материалом по модулю, но испытывает затруднения в проведении анализа в социальном взаимодействии исходя из стратегии	Студент показывает знание и понимание основных тем модуля. Умеет самостоятельно проводить анализ социального взаимодействия	Студент показывает глубокое знание и понимание основных тем модуля. Умеет самостоятельно проводить анализ Социального

<p>достижения поставленной цели ИД-2<sub>ук-3</sub> Учитывает особенности поведения и интересы других участников при реализации своей роли в социальном взаимодействии и командной работе ИД-3<sub>ук-3</sub> Предвидит возможные последствия личных действий и планирует последовательность шагов для достижения заданного результата</p>	<p>сотрудничества и разработке предложений по реализации своей роли в социальном взаимодействии и командной работе в соответствии с целями для достижения заданного результата.</p>	<p>исходя из стратегии сотрудничества и разработке предложений по реализации своей роли в командной работе в соответствии с целями для достижения заданного результата. Студент владеет знаниями всего изученного программного материала, материал излагает последовательно.</p>	<p>взаимодействия, исходя из стратегии сотрудничества и разработке предложений по реализации своей роли в командной работе. Студент владеет навыком разработки предложений по реализации своей роли в командной работе с целями для достижения заданного результата</p>
--	---	--	---

## Модуль 2. Гуманистическая тенденция делового общения

### Тема 5 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

**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 интравертов:**

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

### **Вопросы для опроса:**

1. Этические принципы деловых коммуникаций.
2. Психологические приемы влияния на партнера.
3. Защита от манипуляций в деловых коммуникациях.
4. Этические особенности восприятия информации в деловых коммуникациях.
5. Основные понятия об этикете.
6. Методы и навыки ведения телефонных переговоров.
7. Организация делового завтрака, обеда и ужина.
8. Психологические аспекты имиджа делового человека.
9. Принципы успешной организации времени делового человека.

### **Контрольная работа**

#### **Вариант 1**

1. Перечислите основные принципы построения деловых коммуникаций.
2. Что такое психологическое воздействие и социально-психологические установки.
3. Что такое манипуляция. Перечислите этапы манипуляции.
4. Основные принципы успешного планирования времени делового человека.
5. Из чего складывается имидж человека при первом знакомстве.

#### **Вариант 2**

1. Перечислите приемы влияния на партнера.
2. Выделите четыре основные функции и социально-психологических установок.
3. Перечислите принципы хитрости обращения с людьми.
4. Правила эмпатического слушания.
5. Основные особенности организации делового завтрака, обеда и ужина.

#### **Вариант 3**

1. Перечислите основные принципы деловых коммуникаций.
2. Выделите три основные формы внушения.
3. Какие методы воздействия применяются в деловом общении.
4. Перечислите виды этикетов.
5. Перечислите виды слушания.

#### **Вариант 4**

1. Правила запоминания имен людей.
2. Что используется в качестве средств воздействия людей друг на друга.
3. Типичные ошибки слушания.
4. Основные принципы делового этикета.
5. Понятие имиджа и его важнейшие свойства.



## Тестирование (ТС):

*Выберите один правильный вариант ответа:*

**Какой из этических принципов, по Д. Ягеру, лишний:**

- пунктуальность
- конфиденциальность
- грамотность
- +небрежность

**Произнесение вслух имени человека относится к приёму:**

- +имя собственное
- зеркало отношений
- комплименты
- терпеливый слушатель

**Употребление "золотых слов" относится к примеру:**

- имя собственное
- зеркало отношений
- +комплименты
- терпеливый слушатель

**Улыбка, демонстрация положительных эмоций вашему партнёру – черты приёма:**

- комплименты
- +зеркало отношений
- терпеливый слушатель
- имя собственное

**Позволяет пережить те же чувства, которые испытывает собеседник, отразить их, понять эмоциональное состояние собеседника и разделить его чувства:**

- нерефлексивное слушание
- рефлексивное слушание
- +эмпатическое слушание
- активное слушание

**Чего не следует делать во время слушания:**

- стараться выразить понимание
- придерживаться одобрительной установки по отношению к собеседнику
- стараться понять не только смысл слов, но и чувства собеседника
- +притворяться слушающим

**Какой психолог писал, что "звучание собственного имени для человека – самая приятная мелодия":**

- Вильгельм Вундт
- +Дейл Карнеги
- Зигмунд Фрейд
- Альфред Адлер

**Какой приём влияния на партнёра запрещает грубо и резко перебивать собеседника:**

- "зеркало отношений"

+ "терпеливый слушатель"

"комплименты"

"личная жизнь"

**Кто выделил 6 основных принципов делового общения:**

Дейл Карнеги

+ Джен Ягер

Виктор Франкл

Джон Уотсон

**Приём психологического воздействия на собеседника, сущность которого заключается в апелляции к логике, разуму человека:**

заражение

внушение

+ убеждение

запугивание

**Что понимается под этикетом:**

+ правила учтивости, вежливости, принятые в обществе

культурная и правильная речь

правила поведения за столом

умение избегать конфликтов

**Совокупность правил, традиций, условностей, соблюдаемых гражданами при общении друг с другом, - это:**

дипломатический этикет

+ общегражданский этикет

придворный этикет

воинский этикет

**Выберите верное утверждение:**

требования этикета всегда едины, везде и во все времена

правила делового, гражданского и воинского этикета не перекликаются

+ поведение, недопустимое при одних обстоятельствах, приемлемо при других

этикет – формальность, которая в современном мире играет небольшое значение

**Отметьте нарушение правил этикета – при приветствии первым руку подаёт:**

женщина мужчине

вышестоящий по должности нижестоящему

старший младшему

+ мужчина женщине

**Кому принято целовать руку:**

+ только замужним женщинам

только хорошо знакомым женщинам

только пожилым женщинам

только не замужним

**Если в группе вам знаком только один человек, то при приветствии следует:**

приветствовать первым самого старшего  
в первую очередь здороваться со знакомым  
сначала здороваться с присутствующими женщинами  
+не здороваться до тех пор, пока вас не представят

**Как, согласно правилам этикета, следует начать разговор по телефону:**

коротко и чётко сказать «да, слушаю»  
+представиться и назвать своё учреждение  
дождаться, когда заговорят первыми  
поинтересоваться кто звонит

**Выберите выражение, которым госслужащий может пользоваться, не боясь нарушить этикет:**

+»вы должны»  
«к сожалению, мы не можем этого сделать»  
«для Вас имеет смысл...»  
«извините, я не знаю...»

**Что является нарушением этики общения по телефону:**

если нужного вам человека нет на месте, попросить что-либо передать  
+разговаривать по двум телефонам одновременно  
самому представиться и изложить причину звонка, если вас не знают, куда вы звоните  
попросить звонящего подождать пару минут, пока вы найдете нужную информацию

**Чем следует руководствоваться при выборе ресторана/кафе для встречи:**

кулинарными предпочтениями  
популярностью заведения  
+близостью места встречи к месту работы вашего собеседника  
личным вкусом, привычкой

**Сколько ключевых принципов построения деловых коммуникаций выделяют отечественные специалисты:**

13  
+12  
10  
11

**Какой из перечисленных приемов не относится к приемам, дающим возможность расположить к себе собеседника:**

+прием «без претензий»  
прием «личная жизнь»  
прием «терпеливый слушатель»  
прием «зеркало отношения»

**Защита от манипуляции может быть:**

временной и бессрочной  
длительной и краткосрочной  
+активной и пассивной

активной и прогрессивной

**«Экономический человек» руководствуется в деловых отношениях ...:**

чувством справедливости

долгом

экономической выгодой

+ все ответы верны

**Скрытое внедрение в психику делового партнера установок, намерений, желаний, которые ему внутренне не присущи характерно для:**

убеждающего делового общения

+ манипулятивного делового общения

информационного делового общения

продуктивного делового общения

**Содержание делового общения составляет:**

внутренний личностный мир субъектов общения

+ обсуждение социально-значимой проблемы

удовлетворение потребности в общении

снижение потребности в общении

**Важнейшим признаком делового общения является:**

наличие в нем взаимного психологического влияния партнеров

оно служит способом приобретения и закрепления профессиональных знаний, навыков, умений

+ наличие в нем формально-ролевого принципа взаимодействия субъектов общения;

наличие субъектов общения.

**Партнерское деловое общение – это общение ... субъектов**

равнозначных

равно статусных

+ равноправных

равно определенных

**Российская этическая традиция ориентируется в деловом общении на:**

справедливость и взаимопомощь

+ солидарность и взаимопомощь

справедливость и солидарность

взаимовыгода и поддержка

**Гуманистическая тенденция в западно - европейской этической мысли утверждает в деловом общении:**

+ человечность межличностных отношений

приоритет любви к ближним

правдивость и искренность поступков

равноправность интересов сторон

**В партнерском деловом общении доминирует стремление к:**

соперничеству и здоровой конкуренции

+ согласованию интересов

взаимовлиянию друг на друга

конфронтации

**В чем состоит главная цель конвенционального делового общения:**

в авторитарном контроле за поведением делового партнера  
в оказании внушающего воздействия на делового партнера  
+ в поддержании договорно-правовых отношений фирмы  
нет правильного ответа

**К конвенциональным ограничениям делового общения не относятся:**

социально-правовые нормы  
+ политические традиции;  
моральные нормы  
материальные принципы  
этические принципы

**Целью пресс-конференции как формы делового общения является:**

обсуждение какого-либо проекта фирмы или организации  
оказать воздействие на общественное мнение  
+ ознакомить общественность с точкой зрения предприятия или  
организации на какую-либо социально значимую проблему

**Носит более официальный характер и по степени регламентации  
приближается к приему:**

деловой завтрак  
деловой обед  
деловой полдник  
+деловой ужин

**Сколько по времени должен длиться деловой завтрак:**

30 минут  
+45 минут  
60 минут  
1-2 часа

**Сколько существует причин потери рабочего времени по мнению  
американского менеджера А. Маккензи:**

5  
10  
+15  
20

**Какую причину потери рабочего времени поставил на первое место А.  
Маккензи:**

перекур  
+телефонные разговоры  
разговоры с коллегами  
дорога

**Сколько принципов делового этикета приводит М. Архангельская?**

5  
+7  
9  
11

**«Если нечего сказать приятного, то лучше промолчать» – это:**

принцип «уместности»

принцип наличия «эмоционального интеллекта», как показатель уровня успеха

+принцип «позитивности»

принцип «разумного эгоиста»

### **Реферат**

1. Проблемы профессиональной этики.
2. Этика поведения в конфликте.
3. Этика приема посетителей и подчиненных.
4. Этика сущности морали.
5. Этика телефонных разговоров.
6. Искусство «ведения» споров.
7. Психология и этика делового общения.
8. Основные принципы делового этикета.
9. Требования этикета к рабочему месту и служебному помещению.
10. Внешность делового человека.
11. Этика в пластике.
12. Элементы делового этикета: представления и приветствия.
13. Элементы делового этикета: визитки.
14. Особенности этикета деловой женщины.
15. Особенности этикета делового мужчины.
16. Особенности этикета делового руководителя.
17. Этика делового общения с руководителем, коллегами и подчиненными.
18. Основные дресс-коды в деловой сфере.
19. Одежда и внешний вид деловой женщины.
20. Одежда и внешний вид делового мужчины.
21. Этикет деловой переписки.
22. Этикет трудоустройства и прохождения собеседования.
23. Межкультурные отношения в менеджменте.
24. Элементы делового этикета: общения по стационарному и мобильному телефону.
25. Особенности этикета за столом.
26. Этикет поведения в общественных местах (музеи, театры, выставки и др.).
27. Элементы делового этикета презентации.
28. Элементы делового этикета: публичная речь, ее особенности.
29. Нормы делового этикета для проведения совещания.
30. Нормы делового этикета для проведения переговоров.

**Тема 7 «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

**Если после свершения значимого события у человека наступает состояние «обесмысливания» того, что осуществилось, это значит у человека:**

эмоциональный стресс

стресс достижения

+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

**Вид конфликта в организации, когда к одному человеку предъявляют противоречивые требования по поводу того, каким должен быть результат его работы, это:**

межличностный конфликт

+внутри личностный конфликт  
внутриорганизационный конфликт  
межгрупповой конфликт

**Разновидность конфликта, возникающего между руководством и специалистами:**

вертикальный  
горизонтальный  
+линейно-функциональный  
ролевой

**Оценка глубины конфликтной ситуации по 5 шкалам включает в себя:**

административные и психологические меры  
административные и педагогические меры  
+административные, педагогические и психологические меры  
психологические и педагогические меры

**Способы управления конфликтной ситуацией можно разделить на 2 категории:**

межличностные, линейные  
+межличностные, структурные  
межгрупповые, структурные  
межгрупповые, линейные

**Способ управления конфликтной ситуацией, который заключается в признании различия во мнениях и готовность ознакомиться с иными точками зрения, чтобы понять причины конфликта и найти выход, приемлемый для всех сторон:**

сглаживание конфликта  
компромисс  
+решение проблемы  
уклонение от конфликта

**Тип конфликтной личности, который хочет быть в центре внимания, любит хорошо выглядеть в глазах других, не уходит от конфликтов, в ситуации конфликтного взаимодействия чувствует себя хорошо:**

неуправляемый  
сверхточный  
ригидный  
+демонстративный

**Лучший способ разрешения конфликта:**

компромисс  
+сотрудничество  
приспособление  
уклонение

**Всякий реальный конфликт представляет собой сложный процесс, включающий следующие основные этапы:**

+предметная ситуация, конфликтное взаимодействие, разрешение конфликта

выявление объектов и субъектов; предметная ситуация, конфликтное взаимодействие, разрешение конфликта

постановка цели конфликта; выявление объектов и субъектов; конфликтное взаимодействие, разрешение конфликта

постановка цели конфликта; предметная ситуация, конфликтное взаимодействие, разрешение конфликта

**По отношению субъектов к конфликту выделяют:**

**эндогенные и экзогенные конфликты**

+подлинные, случайные, ложные и латентные

мирные и немирные

внутренние и внешние

**Разновидность стресса, предполагающая наличие постоянной нагрузки на человека, это:**

острый стресс

+хронический стресс

психологический стресс

эмоциональный стресс

**Чрезмерное напряжение, понижающее возможности организма адекватно реагировать на требования внешней среды:**

стресс

+дистресс

усталость

изнеможение

**Управление своим психоэмоциональным состоянием, которое достигается путем воздействия человека на самого себя с помощью силы слов, мысленных образов, управления мышечным тонусом и дыханием:**

успокоение

активизация

восстановление

+само регуляция

**Стадия развития стресса, которая предполагает потерю человеком способности к самоконтролю и совершение поступков прямо противоположных:**

упадок сил

запуск

+состояние аффекта

невроз

**Группа факторов профессионального стресса, которая характеризуется непонятными требованиями к исполнению работы, вызывающими чувство неопределенности, сотрудники не знают и не могут предполагать, как результаты их труда будут оценены начальством, это:**

личностные факторы  
карьерные факторы  
+должностные факторы  
трудовые факторы

**«Стресс, вызванный положительными эмоциями» и «несильный стресс, мобилизующий организм», это:**

дистресс  
+эустресс  
психологический стресс  
эмоциональный стресс

**В научной литературе выделяют:**

6 стадий стресса  
5 стадий стресса  
4 стадии стресса  
+3 стадии стресса

**К организационным факторам, вызывающим стресс, не относится:**

взаимоотношения в организации  
физические условия труда  
неучастие работника в управлении организацией  
+конкуренция на рынке труда

**Умение преодолевать трудности, подавлять свои эмоции, проявляя выдержку и такт, это:**

стресс  
+стрессоустойчивость  
срыв  
сила

**Выражение участия и заинтересованности, которые показывают нам, что мы небезразличны людям:**

+эмоциональная поддержка  
оценочная поддержка  
информационная поддержка  
инструментальная поддержка

**Материальная помощь или помощь конкретными действиями, это:**

эмоциональная поддержка  
оценочная поддержка  
информационная поддержка  
+инструментальная поддержка

**Стресс, связанный с реальными проблемами общения в трудовой деятельности, проявляется в неумении защищаться от коммуникативных нападков и агрессии, незнании приемов защиты от манипуляций, неспособности отказать там, где это необходимо, это:**

информационный стресс  
эмоциональный стресс  
+коммуникативный стресс

оценочный

**Естественная ответная реакция организма на определённые тяжёлые, экстренные и экстремальные ситуации, которые возникают, как правило, в жизни практически каждого человека, это:**

срыв

депрессия

+стресс

напряжение

**Какой ученый выделил 3 стадии стресса, к которым относятся стадии тревоги, сопротивления, истощения:**

+Г. Селье

А. Адлер

Б. Скиннер

Г. Салливан

**К интеллектуальным признакам стресса относятся:**

раздражительность или вспыльчивость

усталость, вялость, слабость

снижение производительности

+бессонница, ночные кошмары

**К поведенческим признакам стресса относятся:**

раздражительность или вспыльчивость

усталость, вялость, слабость

+снижение производительности

бессонница, ночные кошмары

## **Тема 8 «Документационное обеспечение деловых коммуникаций»**

### **Тестирование (ТС):**

*Выберите один правильный вариант ответа:*

**Документирование управленческой деятельности охватывает:**

процессы, относящиеся к записи (фиксации) на различных носителях

процессы, относящиеся к оформлению информации по установленным правилам

+все вышеперечисленное

ничего из вышеперечисленного

**Состав управленческих документов определяется:**

компетенцией и функциями организации

порядком решения вопросов

объемом и характером взаимосвязей с другими организациями

+всем вышеперечисленным

**Во всех случаях, когда необходимо принять нормативный или индивидуальный акт по основным вопросам компетенции организации, издают:**

+решения, постановления и приказы  
распоряжения и указы  
совместные решения  
протоколы

**Современные формы деловой переписки сложились около ста пятидесяти лет назад:**

во Франции;  
+ Англии  
в Германии  
в Италии

**Письма с предложением принять участие в семинарах, совещаниях называются:**

+письма – приглашения  
письма – просьбы  
сопроводительные письма  
письма – запросы

**Письма, которые составляют для сообщения адресату о направлении каких-либо документов, материальных ценностей:**

письма – приглашения  
письма – просьбы  
+сопроводительные письма  
письма – запросы

**Письма, которые составляются с целью подтверждения определенных обещаний или условий и адресуются организациям или отдельному лицу:**

+гарантийные письма  
информационные письма  
письма – ответы  
письма – запросы

**Речевые конструкции, которые смягчают категоричность изложения и тем самым вносят непринужденность в официальное письменное общение:**

+вводные конструкции  
выводные конструкции  
опорные конструкции  
несущие конструкции

**В современной деловой переписке вместо слов: «Я прошу...» нужно писать:**

+«Прошу...»  
«Требую...»  
«Умоляю...»  
«Заклинаю...»

**В современной деловой переписке вместо слов «Я выполнил...» пишут:**

+«Мною выполнено...»  
«Я всё сделал, как надо...»

«Я воплотил в жизнь...»

«Привел в исполнение...»

**Чем, как правило, заканчивается деловое письмо:**

+комплиментом

шуткой

прощанием

адресом

**Претензии к стороне сделки, которая нарушила принятые на себя по договору обязательства, и требование возмещение убытков:**

оферта

+рекламация

письмо-запрос

гарантийное письмо

**Какие бывают письма по функциональному признаку:**

одноаспектные письма

+инициативные письма

циркулярные письма

не правильного ответа

**Какие бывают письма по признаку получателя:**

одноаспектные письма

инициативные письма

+циркулярные письма

факсовые письма

**Обязательный информационный элемент оформления служебного документа, выполняющий определенную функцию и расположенный в определенном месте документа:**

формуляр документа

формуляр-образец документа

+реквизит документа

государственная печать

**«Унифицированные системы документации. Система организационно-распорядительной документации. Требования к оформлению документов» установлены:**

федеральным законом

требованиями

+ГОСТом

приказом

**Запись информации на различных носителях по установленным правилам, процесс создания и оформления документов:**

доклад

+документирование

требование

приказ

**Какая функция относится к обеспечивающим процесс управления:**

политическая

+учетная  
исторического источника  
информационная

**К разновидностям документов по средствам фиксации относится:**

подлинники

копии

+видеодокументы

Выписки

**Служебное письмо включает следующие составные части:**

заголовок, дату, наименование и адрес получателя

вступительное обращение, основной текст

заключительная фаза вежливости, указания на приложения

+все вышеперечисленное

## **Тема 9 «Технология организации деловых коммуникаций. Практические рекомендации по достижению карьерного успеха в деловых коммуникациях»**

### **Вопросы для опроса:**

1. Прием клиента и установления контакта с ним.
2. Психологические особенности обслуживания клиентов.
3. Психологические основы презентации продукции и услуг.
4. Продажа и последующий контакт с клиентом.
5. Особенности общения через Интернет.
6. Моббинг и буллинг: сущность и способы противостояния.
7. Правила поведения на заседаниях и совещаниях.
8. Практика ответственности и риска.
9. Практика поиска связей, поддержки и союзников.
10. Рекомендации по оптимизации общения в коллективе.

### **Контрольная работа**

#### **Вариант 1**

1. Дайте определение коммуникации.
2. Перечислите основные функции коммуникации.
3. На какие две группы делятся все виды коммуникации.
4. В чем состоит отличие деловых коммуникаций от повседневных коммуникаций.
5. Какие принципы включает в себя так называемый негласный кодекс делового общения.

#### **Вариант 2**



1. В чем заключается роль коммуникаций в жизни человека.
2. Назовите основные элементы коммуникативного процесса.
3. В каких сферах реализуются деловые (производственные) коммуникации.
4. Какие формы могут принимать повседневные (бытовые) коммуникации.
5. Перечислите виды деловых коммуникаций.

### **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

#### **Что такое конгруэнтность менеджера:**

- +показатель его искренности
- показатель его трудолюбия
- показатель внешнего вида менеджера
- умение правильно преподнести клиенту информацию

#### **В чем заключается сущность пейсинга:**

- в услужливости и гостеприимстве
- пассивном отношении к работе
- пренебрежительном отношении к коллегам
- +стремлении показать клиенту, что вы понимаете его чувства

#### **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

**Тип агрессора, постоянно нападающего и критикующего жертву, относящегося к ней предвзято, придирающегося к любой мелочи и порождающего у нее сомнения в своей компетенции, это:**

«двуглавый змей»

«кричащая Мими»

+«постоянный критик»

«привратник»

**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 значит «устанавливать другим границы их выступлений»**

засекать время выступления  
+ незамедлительно реагировать на отрицательные высказывания  
корректировать тексты выступлений  
комментировать сказанное

**Если хотите удивить коллег своей компетентностью, всегда используйте в качестве аргумента или иллюстрации своих выступлений:**

наглядные примеры  
презентацию  
ссылки на авторитетов  
+ цифры и статистику

**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  
беспроблемная альтернатива  
последнее возражение  
подведение итогов

**К какому приему, относящемуся к завершению процесса общения с клиентом относится фраза «Ну, хорошо! Если вы согласны, теперь нам остается оформить договор»:**

потерянное преимущество  
беспроблемная альтернатива  
последнее возражение  
+подведение итогов

**К какому приему, относящемуся к завершению процесса общения с клиентом относится фраза «Какой из этих двух отелей кажется вам наиболее подходящим для вас?»**

потерянное преимущество  
+беспроблемная альтернатива  
последнее возражение  
подведение итогов

**Что не следует делать продавцу:**

представляться  
привлекать внимание  
заинтересовывать  
+ждать, пока клиент сам к нему обратится

**Сколько процентов времени говорит продавец при общении с клиентом?**

10%  
+20%  
40%  
80%

**Что не следует делать продавцу:**

улыбаться  
+много говорить  
использовать мимику  
использовать жесты

**Подстройка под тон голоса:**

удивляет клиента  
отталкивает клиента  
отпугивает клиента  
+помогает установить доверительные отношения

**Сколько, по мнению психологов, процентов информации клиенты получают на бессознательном уровне:**

10%  
20%  
50%  
+90%

**Для клиентов какого возраста сильную эмоциональную окраску несут слова «успех» и «привлекательность»:**

до 25 лет  
+25-40 лет  
40-60 лет  
свыше 60 лет

**Для клиентов какого возраста сильную эмоциональную окраску несут слова «здоровье», – безопасный, чистый, природный, экологичный, проверенный, подлинный, надежный:**

до 25 лет

25-40 лет

+40-60 лет

свыше 60 лет

**Что является ключевым моментом общения:**

умение говорить

+умение слушать

профессиональные качества

умение помочь

**Кому принадлежат слова «Я понял, что успех должен измеряться не столько положением, которого человек достиг в своей жизни, сколько теми препятствиями, которые ему пришлось преодолеть на пути к успеху»:**

Балл Шем Тов

+Б.Т. Вашингто

А. Смит

Д. М. Тойч

**Психологический террор, проявляющийся со стороны одного человека:**

конформизм

нонконформизм

моббинг

+буллинг

**Психологический террор, проявляющийся со стороны коллектива:**

конформизм

нонконформизм

+моббинг

буллинг

**В каком году впервые появилось понятие «моббинг»:**

1884 г.

1989 г.

1898 г.

+1984 г.

**Какого способа борьбы с моббингом и буллингом не существует:**

+«Один смысл»

«Обидные комплименты»

«За красивые глаза»

«Убиваем любовью»

**Какого правила поведения для участников делового совещания не существует:**

не использовать провокационные вопросы

+играть роль, ожидаемую от вас другими

говорить «Я» вместо «Мы»

воздерживаться от интерпретации чужих идей и мыслей

**Люди, начинающие говорить мягко, потом расходятся и даже через 15 минут не в силах остановиться, они из кожи вон лезут, чтобы убедить в первую очередь себя, а не собравшихся:**

«Говорящие начистоту»

+«Ораторы»

Мученики»

«Адвокаты дьявола»

**Какое соотношение наиболее удачно для России при определении разумного риска:**

50% : 50%

60% : 40%

70% : 30%

+80% : 20%

**Эмоционально-психологическое настроение коллектива, в котором на эмоциональном уровне отражаются и личные, и деловые взаимоотношения его членов, определяющиеся их ценностными ориентациями, моральными нормами и общими интересами:**

неблагоприятный психологический климат

+благоприятный психологический климат

психологическая совместимость

психологическая несовместимость

**Что, по мнению И.П. Павлова, считается наиболее сильным раздражителем:**

настроение

неудача

критика

+люди

### **Реферат**

1. Искусство комплимента.
2. Основы психологии комплимента.
3. Основы психологии предпринимательского мышления.
4. Личность и общение.
5. Личность, карьера, успех. Психология бизнеса.
6. Психология делового общения.
7. Понимание и общение.
8. Этикет приветствий и представлений в межкультурной среде.
9. Психологическая культура делового разговора.
10. Психологические особенности обслуживания клиентов.
11. Психологические основы презентации продукции и услуг.
12. Особенности общения клиентов через Интернет.

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
<p>ИД-1<sub>ук-3</sub> Определяет свою роль в социальном взаимодействии и командной работе, исходя из стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели</p> <p>ИД-2<sub>ук-3</sub> Учитывает особенности поведения и интересы других участников при реализации своей роли в социальном взаимодействии и командной работе</p> <p>ИД-3<sub>ук-3</sub> Предвидит возможные последствия личных действий и планирует последовательность шагов для достижения заданного результата</p> <p>ИД-1<sub>ук-4</sub> Выбирает на государственном и иностранном(-ых) языках коммуникативно - приемлемые стили делового общения, вербальные и невербальные</p>	<p>Студент владеет материалом по модулю, но испытывает затруднения в проведении анализа в социальном взаимодействии исходя из стратегии сотрудничества и разработке предложений по реализации своей роли в социальном взаимодействии и командной работе в соответствии с целями для достижения заданного результата, в предвидении возможных последствий личных действий, в выборе на государственном и иностранном языках коммуникативно-приемлемых стилей делового общения.</p>	<p>Студент показывает знание и понимание основных тем модуля. Умеет самостоятельно проводить анализ социального взаимодействия исходя из стратегии сотрудничества и разработке предложений по реализации своей роли в командной работе в соответствии с целями для достижения заданного результата.</p> <p>Студент владеет знаниями всего изученного программного материала, материал излагает последовательно.</p>	<p>Студент показывает глубокое знание и понимание основных тем модуля. Умеет самостоятельно проводить анализ Социального взаимодействия, исходя из стратегии сотрудничества и разработке предложений по реализации своей роли в командной работе.</p> <p>Студент владеет навыком разработки предложений по реализации своей роли в командной работе с целями для достижения заданного результата, предвидит возможные последствия личных действий, выборе на государственном и иностранном языках коммуникативно-приемлемых стилей делового общения</p>

<p>средства взаимодействия с партнерами ИД-2<sub>УК-4</sub> Ведет деловую переписку, учитывая особенности стилистики официальных и неофициальных писем, социокультурные различия в формате корреспонденции на государственном и иностранном (-ых) языках</p>			
--	--	--	--

### **3 ОПРЕДЕЛЕНИЕ РЕЗУЛЬТАТА ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ**

Письменные работы учебным планом не предусмотрены.

### **3 ОПРЕДЕЛЕНИЕ РЕЗУЛЬТАТА ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ**

Форма промежуточной аттестации по дисциплине *экзамен*.

#### **ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ И СРЕДСТВА ДЛЯ ПРОВЕРКИ СФОРМИРОВАННОСТИ КОМПЕТЕНЦИЙ**

**УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде**

**Задания закрытого типа**

**Выберите один правильный вариант ответа:**

**1. Принцип речевого воздействия, предполагающий учёт культурно – образовательного уровня делового партнёра или клиента, их жизненного и производственного опыта:**

- +принцип доступности
- принцип ассоциативности
- принцип экспрессивности
- принцип сенсорности

**2. Что является ключевым моментом общения в команде:**

- умение говорить
- +умение слушать



профессиональные качества  
умение помочь

### **Задания открытого типа**

*Дополните*

**1. Процесс двухстороннего речевого обмена людей, ведущий к взаимному пониманию это \_\_\_\_\_**

Ответ: Вербальная коммуникация

**Дайте развернутый ответ на вопрос:**

**2. 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.

**3. 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.

**4. Охарактеризуйте 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;

**5. 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.

**6. Какие социально значимые ценности позволяет человеку реализовать 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 является главным средством повышения социального статуса в команде?**

Правильный ответ:

Главным практическим средством повышения социального статуса в команде являются деловые коммуникации так как большинству людей свойственно повышение социального статуса, то есть вхождению в состав элиты общества.

**УК-4 Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)**

**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. 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

## 4. К какому типу совещаний относится использование новых идей, коммуникативных технологий, разработка перспективных направлений деятельности:

информативное собеседование

совещание с целью принятия решения

научное совещание

+творческое совещание

## 5. Соотнесите функции речи с ее определением:

А.	1. Сигнификативная	А) Помогает реализовать личность человека
Г.	2. Регулятивная	Б) Слово обозначает не только отдельный данный предмет, но и целую группу сходных предметов;
Б.	3. Обобщения	В) Передача знаний, отношений, чувств
В.	4. Коммуникативная	Г) Связана с регуляцией поведения людей и само регуляцией

### Задания открытого типа

#### *Дополните*

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

Ответ: Коммуникативный процесс

Дайте развернутый ответ на вопрос:

2. Что понимается под речью?

Правильный ответ:

Речь – язык в действии. Под речью понимают деятельность людей по использованию языкового кода, употреблению знаковой системы. В речи единицы языка вступают в различные отношения, образуя бесчисленные множества комбинаций. Речь всегда развертывается во времени, она отражает особенности говорящего, зависит от контекста и ситуации общения.

### **3. Какими средствами реализуется письменная речь?**

Правильный ответ:

Письменная речь реализуется различными графическими или техническими средствами, воспринимается зрительно и предполагает, что контакта с партнером нет, к ней предъявляют повышенные требования, а именно, она должна быть точной, полной, недвусмысленной.

### **4. Какой бывает устная речь?**

Правильный ответ:

Устная речь бывает диалогической и монологической:

- *диалогическая речь* – поддерживается взаимными репликами собеседника и, чаще всего, реализуется в форме непринужденной беседы, считается, что диалог более первичен к монологу;
- *монологическая речь* – речь одного человека, как правило, не перебиваемая репликами других людей. Это относительно связное и длительное изложение мыслей, идей, взглядов человека. Чаще всего монологическая речь реализуется в форме лекции, доклада, рассказа или публичного выступления и требует серьезной предварительной подготовки.

### **5. Что предполагает правильная речь?**

Правильный ответ:

*Правильная речь* – предполагает соблюдение действующих норм русского литературного языка, для того, чтобы говорить правильно, необходимо знать и соблюдать грамматические нормы, а также нормы произношения и ударения

### **6. С помощью каких средств осуществляется процесс деловой коммуникации?**

Правильный ответ:

Процесс деловой коммуникации осуществляется с помощью вербальных или речевых и невербальных – не речевых средств. Значения вторых, как правило, недооцениваются. По данным исследования американских ученых, полное сообщение усваивается человеком через мимику и жесты на 55%, через интонацию на 38%, через слова на 7%. Нельзя игнорировать и речь, умение грамотно пользоваться речью – очень важное качество делового человека.

### **7. Охарактеризуйте коммуникации в рамках деятельностного подхода?**

Правильный ответ:

Коммуникация в рамках деятельностного подхода понимается, совместная деятельность участников коммуникации, в ходе которой вырабатывается общий до определенного предела взгляд на вещи и действие с ними. Мы будем придерживаться деятельностного подхода, так как он предполагает деятельность коммуникаций во времени.

### **8. Охарактеризуйте 4 взаимосвязанных критерия социальной стратификации (социального неравенства).**

Правильный ответ:

- **доход**- он является главным критерием стратификации, измеряется количеством денежных поступлений человека или его семьи за определенный период времени;
- **объем власти** - обладание властью позволяет человеку реализовывать собственную волю, не встречая сопротивления со стороны исполнителей, чем больше власти у человека, тем больше у него шансов осуществлять задуманное, определять развитие событий в выгодном для себя направлении;
- **престиж профессии** - любая профессия, которую осваивает человек, занимает различное положение на лестнице профессионального престижа, чем выше ее положение, тем выше социальный статус человека.;
- **уровень образования** - является единственным первоначальным способом повышения социального статуса для человека, не имеющего высокого дохода, власти и престижной профессии.

### **9. Что входит в понятие языка.**

Правильный ответ:

Язык – это система знаков, включающая слова с их значениями и синтаксис, это набор правил, по которым строится предложение. Как способ передачи информации при помощи определенных звуков возник достаточно давно. Он постепенно вырабатывался каждым народом в отдельности в процессе своего развития.

### **10. Какую функция выполняет язык в процессе коммуникации?**

Правильный ответ:

Функцию, которую выполняет язык в процессе коммуникации, определяет вид высказывания и отбор слов. В зависимости от целей, которые, которые преследуют участники коммуникации, выделяют следующие типы высказываний:

- сообщение;
- мнение;
- суждение;
- рекомендации;
- совет.

### **11. В чем состоит эффект первичности?**

Правильный ответ:

Эффект первичности состоит в том, что на мнение о человеке наибольшее влияние оказывают те сведения, которые предъявлены в первую очередь. Первая информация сильнее последующей. А если дело касается знакомого человека, то самыми значимыми становятся последние сведения о нем.

### **12. Что предполагает доступность?**

Правильный ответ:

Доступность – предполагает учет культурно-образовательного уровня делового партнера, их жизненного и производственного опыта.

Люди слышат то, что хотя слышать. Прежде чем говорить, нужно посмотреть на социальную принадлежность собеседника;

### **13. Какой должна быть грамотная речь?**

Правильный ответ:

Грамотная речь должна быть богатой и разнообразной – исследователи установили, что активный словарный запас современного человека составляет 7-9 тысяч разных слов. Например: Корнеги утверждает, что средний человек обходится 2 тысячами слов. Пушкин употреблял более 21 тысячи слов, Гоголь около 10 тысячи слов. Необходимо пополнять свой словарный запас, использовать различные прилагательные;

### **14. Что Вы понимаете под вербальной коммуникацией?**

Правильный ответ:

Вербальная коммуникация – это процесс двухстороннего речевого обмена людей, ведущий к взаимному пониманию. Она объединяет людей с помощью языка. Способ этого объединения может быть различным, он зависит от вида речи.

### **15. Чем характеризуется устно-речевая коммуникация?**

Правильный ответ:

Устно-речевая коммуникация характеризуется, как правило, низким уровнем подготовки, необратимостью, связью с конкретным временем и условиями протекания, автоматизмом в употреблении речевых средств и способов изложения информации.

Задача устно-речевой коммуникации всегда одинакова – добиться того, чтобы в сознании слушателя появилась та информация, которую транслировал говорящий.

## **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 модулям, входящим в структуру дисциплины за семестр, по итогам которого студент имеет академическую задолженность.

*Примечание:*

Дополнительные контрольные испытания проводятся для студентов, набравших менее **50 баллов** (в соответствии с «Положением о модульно-рейтинговой системе»).

**Оценочные материалы и средства для проведения повторной промежуточной аттестации**

Таблица 5 – Критерии оценки сформированности компетенций

Код и наименование	Критерии оценивания сформированности компетенции (части
--------------------	---

индикатора достижения компетенции (части компетенции)	компетенции)
	на базовом уровне
	соответствует оценке «удовлетворительно» 50-64% от максимального балла
<p>ИД-1<sub>ук-3</sub> Определяет свою роль в социальном взаимодействии и командной работе, исходя из стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели</p> <p>ИД-2<sub>ук-3</sub> Учитывает особенности поведения и интересы других участников при реализации своей роли в социальном взаимодействии и командной работе</p> <p>ИД-3<sub>ук-3</sub> Предвидит возможные последствия личных действий и планирует последовательность шагов для достижения заданного результата</p>	<p>Студент владеет материалом по модулю, но испытывает затруднения в проведении анализа в социальном взаимодействии исходя из стратегии сотрудничества и разработке предложений по реализации своей роли в социальном взаимодействии и командной работе в соответствии с целями для достижения заданного результата, в предвидении возможных последствий личных действий, в выборе на государственном и иностранном языках коммуникативно-приемлемых стилей делового общения.</p>