

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Волхонов Михаил Станиславович

Должность: Врио ректора

Дата подписания: 28.09.2023 14:52:17

Уникальный программный ключ:

b2dc75470204bc2bfec58d577a1b983ee223ea29539d45aa6c272df0610c6e81

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. Середа

14 июня 2023 года

**Фонд
оценочных средств**

по дисциплине «Деловые коммуникации»

Караваево 2023

Фонд оценочных средств предназначен для контроля знаний, умений и уровня приобретенных компетенций студентов направления подготовки 38.03.01 Экономика профиль «Финансы и кредит»» по дисциплине «Деловые коммуникации»

Разработчик:
Доцент кафедры «Менеджмент и право»,
Плашкина А.С.

Утвержден на заседании кафедры «Менеджмент и право»,
протокол № 9 от 29.04.2023 г.

Заведующий кафедрой менеджмента и права,
Котлярова Л.Д.

Согласовано:
Председатель методической комиссии экономического факультета

Королева Е.В. _____
Протокол № 3 от 7 июня 2023г.

**Паспорт
фонда оценочных средств**

направление подготовки: 38.03.01 Экономика (уровень бакалавриата),
профиль подготовки «Финансы и кредит»
Дисциплина: Деловые коммуникации

№ п/п	Контролируемые дидактические единицы	Контролируемые компетенции (или их части)	Наименование оценочных средств		
			Тесты, кол-во заданий	Другие оценочные средства	
				вид	кол-во заданий
1	Основные характеристики деловой коммуникации	ОК – 4 ОК– 5	20	Опрос Контрольная работа	5 10
2	Вербальные и невербальные средства коммуникаций	ОК – 4 ОК– 5	20	Опрос	6
3	Психологические проблемы деловых коммуникаций	ОК – 4	20		
4	Формы деловых коммуникаций	ОК – 4 ОК– 5	20	Опрос Контрольная работа	8 20
5	Индивидуальные различия коммуникативной деятельности	ОК – 4	20		
6	Этика и этикет деловых коммуникаций	ОК – 4 ОК– 5	40	Опрос Контрольная работа Реферат	9 20 30
7	Конфликты и профессиональные стрессы в деловых коммуникациях	ОК – 4 ПК – 9	46		
8	Документационное обеспечение деловых коммуникаций	ОК – 4	20		
9	Технология организации деловых коммуникаций. Практические рекомендации по достижению карьерного успеха в деловых коммуникациях	ОК–4 ОК– 5 ПК – 9	41	Опрос Контрольная работа Реферат	10 10 11
Всего:			247		139

Методика проведения контроля по проверке базовых знаний по дисциплине «Деловые коммуникации»

Тема 1 «Основные характеристики деловой коммуникации»

Контролируемые компетенции (или их части):

- способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия (ОК-4);
- способностью работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия (ОК-5);

Типовые задания

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.

Критерии оценки:

5 баллов - выставляется студенту, который умеет правильно логически верно, аргументировано и ясно строить устную и письменную речь, использовать материал в своей деятельности, логически и стройно излагает учебный материал, эффективно использует средства коммуникации, а также приемы, принципы делового общения и публичного выступления, успешно применяет теоретические знания к решению практических задач.

4 балла - выставляется студенту, который умеет правильно логически верно, аргументировано и ясно строить устную и письменную речь: по существу отвечает на поставленные задания, с небольшими погрешностями приводит формулировки определений, в ответе допускает небольшие пробелы, не искажающие его содержания, частично использует средства коммуникации, а также приемы, принципы делового общения и публичного выступления.

3 балла - выставляется студенту, который не совсем твердо владеет материалом, при ответах допускает малосущественные погрешности, искажения логической последовательности, неточную аргументацию теоретических положений, испытывает затруднения в применении средств коммуникации, а также приемов, принципов делового общения и публичного выступления.

Ниже 3 баллов оценка студенту не выставляется.

Типовые задания

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.
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.
5. Как называют льготы, направленные на сокращение налогооблагаемой базы.

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.

Фонд тестовых заданий для текущего контроля знаний по теме:

Выберите один правильный вариант:

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 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:

+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

Методика проведения контроля

Параметры методики	Значение параметра
Предел длительности всего контроля	10 минут
Последовательность выбора вопросов	Случайная
Предлагаемое количество вопросов	10

Критерии оценки:

- **5 баллов** выставляется студенту, который знает особенности аргументированного и ясного построения устной и письменной речи и правильно выполняет 9-10 тестовых заданий;

- **4 балла** выставляется студенту, если правильно решено 7 - 8 тестовых заданий.

- **3 балла** выставляется студенту, если правильно решено 5-6 тестовых заданий.

Ниже 3 баллов оценка студенту не выставляется.

Тема 2 «Вербальные и невербальные средства коммуникаций»

Контролируемые компетенции (или их части):

- способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия (ОК-4);

- способностью работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия (ОК-5).

Типовые задания

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.

Критерии оценки:

5 баллов - выставляется студенту, который умеет правильно логически верно, аргументировано и ясно строить устную и письменную речь, использовать материал в своей деятельности, логически и стройно излагает учебный материал, эффективно использует средства коммуникации, а также приемы, принципы делового общения и публичного выступления, успешно применяет теоретические знания к решению практических задач.

4 балла - выставляется студенту, который умеет правильно логически верно, аргументировано и ясно строить устную и письменную речь, по существу отвечает на поставленные задания, с небольшими погрешностями приводит формулировки определений, в ответе допускает небольшие пробелы, не искажающие его содержания, частично использует средства коммуникации, а также приемы, принципы делового общения и публичного выступления.

3 балла - выставляется студенту, который не совсем твердо владеет материалом, при ответах допускает малосущественные погрешности, искажения логической последовательности, неточную аргументацию теоретических положений, испытывает затруднения в применении средств коммуникации, а также приемов, принципов делового общения и публичного выступления.

Ниже 3 баллов оценка студенту не выставляется.

Фонд тестовых заданий для текущего контроля знаний по теме:

Выберите один правильный вариант:

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 саморегуляцией

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

Методика проведения контроля

Параметры методики	Значение параметра
Предел длительности всего контроля	10 минут
Последовательность выбора вопросов	Случайная
Предлагаемое количество вопросов	10

Критерии оценки:

- **5 баллов** выставляется студенту, который знает особенности аргументированного и ясного построения устной и письменной речи и правильно выполняет 9-10 тестовых заданий; умеет использовать нормативные правовые документы в своей деятельности.

- **4 балла** выставляется студенту, если правильно решено 7 - 8 тестовых заданий.

- **3 балла** выставляется студенту, если правильно решено 5-6 тестовых заданий.

Ниже 3 баллов оценка студенту не выставляется.

Тема 3 «Психологические проблемы деловых коммуникаций»

Контролируемые компетенции (или их части):

- способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия (ОК-4).

Фонд тестовых заданий для текущего контроля знаний по теме:

Выберите один правильный вариант:

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

компенсация
+рационализация
вытеснение
проекция

Стилистический барьер общения возникает:

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

Упрощенные мнения относительно отдельных лиц или ситуаций:

+стереотипы
предвзятые представления
пренебрежение фактами
всё вышперечисленное

Установление сходства одного человека с другим:

рефлексия
эмпатия
стереотипизация
+идентификация

Особый способ глубокого и безошибочного восприятия внутреннего мира другого человека:

рефлексия
+эмпатия
идентификация
стереотипизация

Осознание человеком того, как он воспринимается партнёром по общению:

+рефлексия
эмпатия
идентификация
стереотипизация

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

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

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

сублимация
компенсация
+проекция
отрицание

Непроизвольная податливость человека мнению других лиц или группы:

+суггестия
конформизм
нонконформизм

самоопределение

Группа, нормы и правила которой служат для личности образцом:

малая группа

группа членства

большая группа

+референтная группа

Что является причиной плохих коммуникаций:

стереотипы

плохие отношения между людьми

ошибки в построении высказываний

+все 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

Методика проведения контроля

Параметры методики	Значение параметра
Предел длительности всего контроля	10 минут
Последовательность выбора вопросов	Случайная
Предлагаемое количество вопросов	10

Критерии оценки:

- **5 баллов** выставляется студенту, который знает особенности аргументированного и ясного построения устной и письменной речи и правильно выполняет 9-10 тестовых заданий; умеет использовать нормативные правовые документы в своей деятельности.

- **4 балла** выставляется студенту, если правильно решено 7 - 8 тестовых заданий.

- **3 балла** выставляется студенту, если правильно решено 5-6 тестовых заданий.

Ниже 3 баллов оценка студенту не выставляется.

Тема 4 «Формы деловых коммуникаций»

Контролируемые компетенции (или их части):

- способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия (ОК-4);

- способностью работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия (ОК-5).

Типовые задания

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.

Критерии оценки:

5 баллов - выставляется студенту, который умеет правильно логически верно, аргументировано и ясно строить устную и письменную речь, знает методы кооперации с коллегами, работы в коллективе, умеет использовать материал в своей деятельности, логически и стройно излагает учебный материал, эффективно использует средства коммуникации, а также приемы, принципы делового общения и публичного выступления, успешно применяет теоретические знания к решению практических задач.

4 балла - выставляется студенту, который умеет правильно логически верно, аргументировано и ясно строить устную и письменную речь, знает методы кооперации с

коллегами, работы в коллективе, по существу отвечает на поставленные задания, с небольшими погрешностями приводит формулировки определений, в ответе допускает небольшие пробелы, не искажающие его содержания, частично использует средства коммуникации, а также приемы, принципы делового общения и публичного выступления.

3 балла - выставляется студенту, который не совсем твердо владеет материалом, при ответах допускает малосущественные погрешности, искажения логической последовательности, неточную аргументацию теоретических положений, испытывает затруднения в применении средств коммуникации, а также приемов, принципов делового общения и публичного выступления.

Ниже 3 баллов оценка студенту не выставляется.

Типовые задания **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.

Фонд тестовых заданий для текущего контроля знаний по теме:

Выберите один правильный вариант:

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:

+изоляция

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

Методика проведения контроля

Параметры методики	Значение параметра
Предел длительности всего контроля	10 минут
Последовательность выбора вопросов	Случайная
Предлагаемое количество вопросов	10

Критерии оценки:

- **5 баллов** выставляется студенту, который знает особенности аргументированного и ясного построения устной и письменной речи и правильно выполняет 9-10 тестовых заданий; умеет использовать нормативные правовые документы в своей деятельности.

- **4 балла** выставляется студенту, если правильно решено 7 - 8 тестовых заданий.

- **3 балла** выставляется студенту, если правильно решено 5-6 тестовых заданий.

Ниже 3 баллов оценка студенту не выставляется.

Тема 5 «Индивидуальные различия коммуникативной деятельности»

Контролируемые компетенции (или их части):

- способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия (ОК-4).

Фонд тестовых заданий для текущего контроля знаний по теме:

Выберите один правильный вариант:

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

застевающий

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 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

Методика проведения контроля

Параметры методики	Значение параметра
Предел длительности всего контроля	10 минут
Последовательность выбора вопросов	Случайная
Предлагаемое количество вопросов	10

Критерии оценки:

- **5 баллов** выставляется студенту, который знает особенности аргументированного и ясного построения устной и письменной речи и правильно выполняет 9-10 тестовых заданий; умеет использовать нормативные правовые документы в своей деятельности.

- **4 балла** выставляется студенту, если правильно решено 7 - 8 тестовых заданий.

- **3 балла** выставляется студенту, если правильно решено 5-6 тестовых заданий.

Ниже 3 баллов оценка студенту не выставляется.

Тема 6 «Этика и этикет деловых коммуникаций»

Контролируемые компетенции (или их части):

- способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия (ОК-4);
- способностью работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия (ОК-5).

Типовые задания

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.

Критерии оценки:

5 баллов - выставляется студенту, который умеет правильно логически верно, аргументировано и ясно строить устную и письменную речь, умеет использовать материал в своей деятельности, логически и стройно излагает учебный материал, эффективно использует средства коммуникации, а также приемы, принципы делового общения и публичного выступления, успешно применяет теоретические знания к решению практических задач.

4 балла - выставляется студенту, который умеет правильно логически верно, аргументировано и ясно строить устную и письменную речь, по существу отвечает на поставленные задания, с небольшими погрешностями приводит формулировки определений, в ответе допускает небольшие пробелы, не искажающие его содержания, частично использует средства коммуникации, а также приемы, принципы делового общения и публичного выступления.

3 балла - выставляется студенту, который не совсем твердо владеет материалом, при ответах допускает малосущественные погрешности, искажения логической последовательности, неточную аргументацию теоретических положений, испытывает затруднения в применении средств коммуникации, а также приемов, принципов делового общения и публичного выступления.

Ниже 3 баллов оценка студенту не выставляется.

Типовые задания

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.

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.

Фонд тестовых заданий для текущего контроля знаний по теме:

Выберите один правильный вариант:

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
равностатусных
+равноправных
равноопределенных

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»
Методика проведения контроля

Параметры методики	Значение параметра
Предел длительности всего контроля	10 минут
Последовательность выбора вопросов	Случайная
Предлагаемое количество вопросов	10

Критерии оценки:

- **5 баллов** выставляется студенту, который знает особенности аргументированного и ясного построения устной и письменной речи и правильно выполняет 9-10 тестовых заданий;
 - **4 балла** выставляется студенту, если правильно решено 7 - 8 тестовых заданий.
 - **3 балла** выставляется студенту, если правильно решено 5-6 тестовых заданий.
- Ниже 3 баллов оценка студенту не выставляется.

Тематика рефератов

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 спора.
7. Психология и этика делового человека.
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 руководителя.
17. Этика делового общения с руководителем, коллегами и подчиненными.
18. Основные дресс-коды в деловой сфере.
19. Одежда и внешний вид делового мужчины.
20. Одежда и внешний вид деловой женщины.

- 21.Этикет деловой переписки.
- 22.Этикет трудоустройства и прохождения собеседования.
- 23.Элементы делового этикета: общение по стационарному телефону.
- 24.Элементы делового этикета: общения по мобильному телефону.
- 25.Особенности этикета за столом.
- 26.Этикет поведения в общественных местах (музеи, театры, выставки и т.д.)
- 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.

Критерии оценки:

5 баллов - выставляется студенту, если выполнены все требования к написанию и защите реферата: обозначена проблема и обоснована её актуальность, сделан краткий анализ различных точек зрения на рассматриваемую проблему и логично изложена собственная позиция, сформулированы выводы, тема раскрыта полностью, выдержан объём, соблюдены требования к внешнему оформлению, при защите даны правильные ответы на дополнительные вопросы.

4 балла - выставляется студенту, если основные требования к реферату и его защите выполнены, но при этом допущены недочёты. В частности, имеются неточности в изложении материала; отсутствует логическая последовательность в суждениях; не выдержан объём реферата; имеются упущения в оформлении; на дополнительные вопросы при защите даны неполные ответы.

3 балла - выставляется студенту, если имеются существенные отступления от требований к реферированию. В частности: тема освещена лишь частично, отсутствуют выводы, допущены ошибки в содержании реферата или при ответе на дополнительные вопросы

Тема 7 «Конфликты и профессиональные стрессы в деловых коммуникациях»

Контролируемые компетенции (или их части):

- способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия (ОК-4);
- способностью организовать деятельность малой группы, созданной для реализации конкретного экономического проекта (ПК-9).

Фонд тестовых заданий для текущего контроля знаний по теме:

Выберите один правильный вариант:

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 четком 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

+внутриличностный 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

+саморегуляция

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

Методика проведения контроля

Параметры методики	Значение параметра
Предел длительности всего контроля	10 минут
Последовательность выбора вопросов	Случайная
Предлагаемое количество вопросов	10

Критерии оценки:

- **5 баллов** выставляется студенту, который знает особенности аргументированного и ясного построения устной и письменной речи и правильно выполняет 9-10 тестовых заданий

- **4 балла** выставляется студенту, если правильно решено 7 - 8 тестовых заданий.

- **3 балла** выставляется студенту, если правильно решено 5-6 тестовых заданий.

Ниже 3 баллов оценка студенту не выставляется.

Тема 8 «Документационное обеспечение деловых коммуникаций»

Контролируемые компетенции (или их части):

- способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия (ОК-4).

Фонд тестовых заданий для текущего контроля знаний по теме:

Выберите один правильный вариант:

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

Методика проведения контроля

Параметры методики	Значение параметра
Предел длительности всего контроля	10 минут
Последовательность выбора вопросов	Случайная
Предлагаемое количество вопросов	10

Критерии оценки:

- **5 баллов** выставляется студенту, который знает особенности аргументированного и ясного построения устной и письменной речи и правильно выполняет 9-10 тестовых заданий;
 - **4 балла** выставляется студенту, если правильно решено 7 - 8 тестовых заданий.
 - **3 балла** выставляется студенту, если правильно решено 5-6 тестовых заданий.
- Ниже 3 баллов оценка студенту не выставляется.

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

Контролируемые компетенции (или их части):

- способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия (ОК-4);
- способностью работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия (ОК-5);
- способностью организовать деятельность малой группы, созданной для реализации конкретного экономического проекта (ПК-9).

Типовые задания

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.

Критерии оценки:

5 баллов - выставляется студенту, который умеет правильно логически верно, аргументировано и ясно строить устную и письменную речь, знает методы организации деятельности малой группы, созданной для реализации конкретного экономического проекта, умеет использовать материал в своей деятельности, логически и стройно излагает учебный материал, эффективно использует средства коммуникации, а также приемы, принципы делового общения и публичного выступления, успешно применяет теоретические знания к решению практических задач.

4 балла - выставляется студенту, который умеет правильно логически верно, аргументировано и ясно строить устную и письменную речь, знает методы организации

деятельности малой группы, созданной для реализации конкретного экономического проекта, по существу отвечает на поставленные задания, с небольшими погрешностями приводит формулировки определений, в ответе допускает небольшие пробелы, не искажающие его содержания, частично использует средства коммуникации, а также приемы, принципы делового общения и публичного выступления.

3 балла - выставляется студенту, который не совсем твердо владеет материалом, при ответах допускает малосущественные погрешности, искажения логической последовательности, неточную аргументацию теоретических положений, испытывает затруднения в применении средств коммуникации, а также приемов, принципов делового общения и публичного выступления.

Ниже 3 баллов оценка студенту не выставляется.

Типовые задания

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.
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.
5. Как называют льготы, направленные на сокращение налогооблагаемой базы.

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.

Фонд тестовых заданий для текущего контроля знаний по теме:

Выберите один правильный вариант:

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

беспроектная 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

беспроектная 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
+беспроегрывшая 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

Методика проведения контроля

Параметры методики	Значение параметра
Предел длительности всего контроля	10 минут
Последовательность выбора вопросов	Случайная

Предлагаемое количество вопросов	10
----------------------------------	----

Критерии оценки:

- **5 баллов** выставляется студенту, который знает особенности аргументированного и ясного построения устной и письменной речи, методы организации деятельности малой группы, созданной для реализации конкретного экономического проекта, и правильно выполняет 9-10 тестовых заданий;

- **4 балла** выставляется студенту, если правильно решено 7 - 8 тестовых заданий.

- **3 балла** выставляется студенту, если правильно решено 5-6 тестовых заданий.

Ниже 3 баллов оценка студенту не выставляется.

Тематика рефератов.

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

Критерии оценки:

5 баллов - выставляется студенту, который знает методы кооперации с коллегами, работы в коллективе, если выполнены все требования к написанию и защите реферата: обозначена проблема и обоснована её актуальность, сделан краткий анализ различных точек зрения на рассматриваемую проблему и логично изложена собственная позиция, сформулированы выводы, тема раскрыта полностью, выдержан объём, соблюдены требования к внешнему оформлению, при защите даны правильные ответы на дополнительные вопросы.

4 балла - выставляется студенту, который знает методы кооперации с коллегами, работы в коллективе, если основные требования к реферату и его защите выполнены, но при этом допущены недочёты. В частности, имеются неточности в изложении материала; отсутствует логическая последовательность в суждениях; не выдержан объём реферата; имеются упущения в оформлении; на дополнительные вопросы при защите даны неполные ответы.

3 балла - выставляется студенту, если имеются существенные отступления от требований к реферированию. В частности: тема освещена лишь частично, отсутствуют выводы, допущены ошибки в содержании реферата или при ответе на дополнительные вопросы.

Фонд тестовых заданий для промежуточного контроля знаний по дисциплине (для очной и заочной форм обучения)

Тестовые вопросы по темам, используемые для промежуточного контроля знаний по дисциплине, представлены в соответствующем разделе фонда оценочных средств.

Методика проведения контроля

Параметры методики	Значение параметра
Предел длительности всего контроля	45 минут
Последовательность выбора разделов	Последовательная
Последовательность выбора вопросов	Случайная
Предлагаемое количество вопросов из одного	4

контролируемого раздела	
Предлагаемое количество вопросов	36

Критерии оценки:

- **5 баллов** выставляется студенту, который знает особенности аргументированного и ясного построения устной и письменной речи, методы организации деятельности малой группы, созданной для реализации конкретного экономического проекта, и правильно выполняет 9-10 тестовых заданий;

- **4 балла** выставляется студенту, если правильно решено 7 - 8 тестовых заданий.

- **3 балла** выставляется студенту, если правильно решено 5-6 тестовых заданий.

Ниже 3 баллов оценка студенту не выставляется.

Дополнительные контрольные испытания

для студентов, набравших менее 50 баллов (в соответствии с Положением «О модульно-рейтинговой системе»), формируются из числа оценочных средств по темам, которые не освоены студентом.