

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Волхонов Михаил Станиславович
Должность: Ректор
Дата подписания: 30.07.2025 14:52:05
Уникальный программный ключ:
40a6db1879d6a9ee29ec8e0ffb2f95e4614a0998

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/

11 июня 2025 года

Фонд оценочных средств

по дисциплине

Деловые коммуникации

Направление подготовки/Специальность	<u>38.03.01 Экономика</u>
Направленность (профиль)	<u>«Экономическая безопасность»</u>
Квалификация выпускника	<u>бакалавр</u>
Форма обучения	<u>очная</u>
Срок освоения ОПОП ВО	<u>4 года</u>

Караваево 2025

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 2025 года.

Заведующий кафедрой
менеджмента и права
Котлярова Л. Д.

Согласовано:
Председатель методической комиссии экономического факультета
Королева Е. В.
Протокол №3 от 4 июня 2025 года.

Таблица 1 – Паспорт фонда оценочных средств

Модуль дисциплины	Формируемые компетенции или их части	Оценочные материалы и средства	Количество
Тема 1. Основные характеристики деловой коммуникации	УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	Опрос Контрольная работа ТС	5 10 20
Тема 2. Вербальные и невербальные средства коммуникаций	УК-4 Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	Опрос ТС	6 20
Тема 3. Психологические проблемы деловых коммуникаций	УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	ТС	20
Тема 4. Формы деловых коммуникаций	УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	Опрос Контрольная работа ТС	8 20 20
Тема 5. Индивидуальные различия коммуникативной деятельности	ПКос-2 Способен осуществлять поиск, привлечение, подбор и отбор персонала	ТС	20
Тема 6. Этика и этикет деловых	ПКос-2 Способен осуществлять	Опрос	9

коммуникаций	поиск, привлечение, подбор и отбор персонала	Контрольная работа ТС	20 30 40
Тема 7. Конфликты и профессиональные стрессы в деловых коммуникациях	ПКос-2 Способен осуществлять поиск, привлечение, подбор и отбор персонала	ТС	46
Тема 8. Документационное обеспечение деловых коммуникаций	ПКос-3 Способен осуществлять деятельность по организации труда персонала	ТС	20
Тема 9. Технология организации деловых коммуникаций. Практические рекомендации по достижению карьерного успеха в деловых коммуникациях.	ПКос-4 Способен осуществлять деятельность по реализации корпоративной социальной политики	Опрос Контрольная работа ТС Реферат	10 10 41 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
УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	Основные характеристики деловой коммуникации	
	ИД-1 _{УК-3} Определяет свою роль в социальном взаимодействии и командной работе, исходя из стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели ИД-2 _{УК-3} Учитывает особенности поведения и интересы других участников при реализации своей роли в социальном взаимодействии и	Опрос Контрольная работа ТС

УК-4 Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах) ПКос-2 Способен осуществлять поиск, привлечение, подбор и отбор персонала ПКос-3 Способен осуществлять деятельность по организации труда персонала ПКос-4 Способен осуществлять деятельность по реализации корпоративной социальной политики	командной работе	
	ИД-3 _{ук-3} Предвидит возможные последствия личных действий и планирует последовательность шагов для достижения заданного результата	
	Вербальные и невербальные средства коммуникаций	
	ИД-1 _{ук-3} Определяет свою роль в социальном взаимодействии и командной работе, исходя из стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели	Опрос ТС
	ИД-2 _{ук-3} Учитывает особенности поведения и интересы других участников при реализации своей роли в социальном взаимодействии и командной работе	
	ИД-3 _{ук-3} Предвидит возможные последствия личных действий и планирует последовательность шагов для достижения заданного результата	
	Психологические проблемы деловых коммуникаций	
	ИД-1 _{ук-3} Определяет свою роль в социальном взаимодействии и командной работе, исходя из стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели	Тестирование
	ИД-2 _{ук-3} Учитывает особенности поведения и интересы других участников при реализации своей роли в социальном взаимодействии и командной работе	
	ИД-3 _{ук-3} Предвидит возможные последствия личных действий и планирует последовательность шагов для достижения заданного результата	
Формы деловых коммуникаций		
ИД-1 _{ук-3} Определяет свою роль в социальном взаимодействии и командной работе, исходя из стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели	Опрос Контрольная работа ТС	
ИД-2 _{ук-3} Учитывает особенности поведения и интересы других участников при реализации		

	своей роли в социальном взаимодействии и командной работе ИД-3_{ук-3} Предвидит возможные последствия личных действий и планирует последовательность шагов для достижения заданного результата	
	Индивидуальные различия коммуникативной деятельности	
	ИД-1_{ПКос-2} Использует внутренние и внешние источники информации для поиска, привлечения, подбора и отбора персонала ИД-2_{ПКос-2} Выбирает и результативно использует методы поиска, привлечения, подбора и отбора персонала ИД-1_{ПКос-3} Осуществляет анализ организации труда персонала, выявляет резервы повышения производительности труда и качества нормирования труда ИД-2_{ПКос-3} Разрабатывает системы организации труда персонала, порядок нормирования труда на рабочих местах ИД-3_{ПКос-3} Осуществляет деятельность по внедрению и реализации эффективных систем организации труда персонала ИД-1_{ПКос-4} Оценивает эффективность и удовлетворенность персонала корпоративной социальной политикой ИД-2_{ПКос-4} Разрабатывает предложения по совершенствованию корпоративной социальной политики ИД-3_{ПКос-4} Осуществляет внедрение корпоративных социальных программ и реализацию корпоративной социальной	Тестирование
	Этика и этикет деловых коммуникаций	
	ИД-1_{ПКос-2} Использует внутренние и внешние источники информации для поиска, привлечения, подбора и отбора персонала ИД-2_{ПКос-2} Выбирает и результативно использует методы поиска, привлечения, подбора и отбора персонала ИД-1_{ПКос-3} Осуществляет анализ организации	Опрос Контрольная работа ТС Реферат

	труда персонала, выявляет резервы повышения производительности труда и качества нормирования труда ИД-2_{ПКос-3} Разрабатывает системы организации труда персонала, порядок нормирования труда на рабочих местах ИД-3_{ПКос-3} Осуществляет деятельность по внедрению и реализации эффективных систем организации труда персонала ИД-1_{ПКос-4} Оценивает эффективность и удовлетворенность персонала корпоративной социальной политикой ИД-2_{ПКос-4} Разрабатывает предложения по совершенствованию корпоративной социальной политики ИД-3_{ПКос-4} Осуществляет внедрение корпоративных социальных программ и реализацию корпоративной социальной	
	Конфликты и профессиональные стрессы в деловых коммуникациях ИД-1_{ПКос-2} Использует внутренние и внешние источники информации для поиска, привлечения, подбора и отбора персонала ИД-2_{ПКос-2} Выбирает и результативно использует методы поиска, привлечения, подбора и отбора персонала ИД-1_{ПКос-3} Осуществляет анализ организации труда персонала, выявляет резервы повышения производительности труда и качества нормирования труда ИД-2_{ПКос-3} Разрабатывает системы организации труда персонала, порядок нормирования труда на рабочих местах ИД-3_{ПКос-3} Осуществляет деятельность по внедрению и реализации эффективных систем организации труда персонала ИД-1_{ПКос-4} Оценивает эффективность и удовлетворенность персонала корпоративной социальной политикой ИД-2_{ПКос-4} Разрабатывает предложения по совершенствованию корпоративной социальной политики ИД-3_{ПКос-4} Осуществляет внедрение корпоративных социальных программ и реализацию корпоративной социальной	Тестирование
	Документационное обеспечение деловых	

	коммуникаций ИД-1 _{ПКос-2} Использует внутренние и внешние источники информации для поиска, привлечения, подбора и отбора персонала ИД-2 _{ПКос-2} Выбирает и результативно использует методы поиска, привлечения, подбора и отбора персонала ИД-1 _{ПКос-3} Осуществляет анализ организации труда персонала, выявляет резервы повышения производительности труда и качества нормирования труда ИД-2 _{ПКос-3} Разрабатывает системы организации труда персонала, порядок нормирования труда на рабочих местах ИД-3 _{ПКос-3} Осуществляет деятельность по внедрению и реализации эффективных систем организации труда персонала ИД-1 _{ПКос-4} Оценивает эффективность и удовлетворенность персонала корпоративной социальной политикой ИД-2 _{ПКос-4} Разрабатывает предложения по совершенствованию корпоративной социальной политики ИД-3 _{ПКос-4} Осуществляет внедрение корпоративных социальных программ и реализацию корпоративной социальной	Тестирование
	Технология организации деловых коммуникаций. Практические рекомендации по достижению карьерного успеха в деловых коммуникациях.	
	ИД-1 _{ПКос-2} Использует внутренние и внешние источники информации для поиска, привлечения, подбора и отбора персонала ИД-2 _{ПКос-2} Выбирает и результативно использует методы поиска, привлечения, подбора и отбора персонала ИД-1 _{ПКос-3} Осуществляет анализ организации труда персонала, выявляет резервы повышения производительности труда и качества нормирования труда ИД-2 _{ПКос-3} Разрабатывает системы организации труда персонала, порядок нормирования труда на рабочих местах ИД-3 _{ПКос-3} Осуществляет деятельность по внедрению и реализации эффективных систем организации труда персонала ИД-1 _{ПКос-4} Оценивает эффективность и удовлетворенность персонала корпоративной социальной политикой	Опрос Контрольная работа ТС Реферат

	ИД-2 _{ПКос-4} Разрабатывает предложения по совершенствованию корпоративной социальной политики ИД-3 _{ПКос-4} Осуществляет внедрение корпоративных социальных программ и реализацию корпоративной социальной	
--	--	--

Оценочные материалы и средства для проверки сформированности компетенций

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 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

слушания

кооперативности

+целесообразности

ясности

Что является предметом деятельности сторон в деловых коммуникациях?

общение

+дело

люди

информация

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-1 _{ук-3} Определяет свою роль в социальном взаимодействии и командной работе, исходя из стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели ИД-2 _{ук-3} Учитывает особенности поведения и интересы других участников при реализации своей роли в социальном взаимодействии и командной работе ИД-3 _{ук-3} Предвидит возможные последствия личных действий и планирует последовательность шагов для достижения заданного результата	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.	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. Студент владеет знаниями всего изученного программного материала, материал излагает последовательно.	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. Студент владеет навыком разработки предложений по реализации своей роли в командной работе с целями для достижения заданного результата

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

Таблица 4 – Критерии оценки сформированности компетенций

Код и наименование индикатора достижения компетенции (части компетенции)	Критерии оценивания сформированности компетенции (части компетенции)		
	на базовом уровне	на повышенном уровне	
	соответствует оценке «удовлетворительно» 50-64% от максимального балла	соответствует оценке «хорошо» 65-85% от максимального балла	соответствует оценке «отлично» 86-100% от максимального балла
ИД-1 _{ук-3} Определяет свою роль в социальном взаимодействии и командной работе, исходя из стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели ИД-2 _{ук-3} Учитывает особенности поведения и	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	Студент показывает знание и понимание основных тем модуля. Умеет самостоятельно проводить анализ социального взаимодействия исходя из стратегии сотрудничества и разработке предложений по реализации	Студент показывает глубокое знание и понимание основных тем модуля. Умеет самостоятельно проводить анализ Социального взаимодействия, исходя из стратегии сотрудничества и разработке предложений по

интересы других участников при реализации своей роли в социальном взаимодействии и командной работе ИД-Зук-3 Предвидит возможные последствия личных действий и планирует последовательность шагов для достижения заданного результата	взаимодействии и командной работе в соответствии с целями для достижения заданного результата.	своей роли в командной работе в соответствии с целями для достижения заданного результата. Студент владеет знаниями всего изученного программного материала, материал излагает последовательно.	реализации своей роли в командной работе. Студент владеет навыком разработки предложений по реализации своей роли в командной работе с целями для достижения заданного результата
--	--	---	---

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

Людям с установкой «Я хороший – ты плохой» свойственно:

не уверенность в себе
+подавлять других
не проявление настойчивости
адекватно реагировать на изменившуюся обстановку

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

+суггестия
конформизм
нонконформизм
моббинг

Готовность действовать вопреки мнению и позиции преобладающего большинства 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

Таблица 5 – Критерии оценки сформированности компетенций

Код и наименование индикатора достижения компетенции (части компетенции)	Критерии оценивания сформированности компетенции (части компетенции)		
	на базовом уровне	на повышенном уровне	
	соответствует оценке «удовлетворительно» 50-64% от максимального балла	соответствует оценке «хорошо» 65-85% от максимального балла	соответствует оценке «отлично» 86-100% от максимального балла
ИД-1 _{ук-3} Определяет свою роль в социальном	Студент владеет материалом по модулю, но испытывает	Студент показывает знание и понимание основных тем	Студент показывает глубокое знание и понимание

взаимодействии и командной работе, исходя из стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели ИД-2_{УК-3} Учитывает особенности поведения и интересы других участников при реализации своей роли в социальном взаимодействии и командной работе ИД-3_{УК-3} Предвидит возможные последствия личных действий и планирует последовательность шагов для достижения заданного результата	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.	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. Студент владеет знаниями всего изученного программного материала, материал излагает последовательно.	основных тем модуля. Умеет самостоятельно проводить анализ Социального 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
--	--	--	---

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 приеме подчинённых работник должен:

не проявлять симпатии и антипатии

затрагивать темы политики, религии или расовой принадлежности

+ избегать в беседах поддерживания злословия в адрес отсутствующих
без причины отказываться от обсуждения предписанной темы

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

деловые совещания и собрания

публичные выступления

+деловые переговоры

деловая беседа

Оптимальными днями для переговоров являются:

+вторник, среда, четверг

понедельник, среда, пятница

вторник четверг, пятница

понедельник, вторник, среда

При каком методе ведения переговоров достигается согласие между партнёрами:

вариационном методе

методе сотрудничества

+компромиссном методе

методе интеграции

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

информативное собеседование

совещание с целью принятия решения

научное совещание

+творческое совещание

По основной задаче деловые совещания подразделяются:

+на инструктивные, оперативные и проблемные

авторитарные, свободные и демократические

разовые, постоянно действующие и периодические

республиканские, отраслевые и межрегиональные

Какие правила нужно соблюдать при общении с переводчиком:

говорить быстро и напористо

сопровождать речь идиоматическими оборотами

использовать профессиональную лексику

+произносить не более одного – двух предложений подряд

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

деловые переговоры

деловая беседа

+деловые совещания

дискуссии

Специально-организованный предметный разговор для решения определенных задач:

деловые переговоры

+деловая беседа

деловые совещания

дискуссии

Форма 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 6 – Критерии оценки сформированности компетенций

Код и наименование индикатора достижения компетенции (части компетенции)	Критерии оценивания сформированности компетенции (части компетенции)		
	на базовом уровне	на повышенном уровне	
	соответствует оценке «удовлетворительно» 50-64% от максимального балла	соответствует оценке «хорошо» 65-85% от максимального балла	соответствует оценке «отлично» 86-100% от максимального балла
ИД-1 _{ук-3}	Студент владеет	Студент показывает	Студент показывает

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

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
- застывающий

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 интровертов:

Д. Кирси

Гален

Э. Кречмер

+ К. Юнг

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

немцы

англичане

+французы

Японцы

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

+ адаптация к новой культуре

отрицание различий культур

принятие существования межкультурных различий

минимизация культурных различий

Арабский стиль деловых коммуникаций предполагает:

знание английского языка

+установление доверия между партнерами

выполнение достигнутых договоренностей

нет правильного ответа

Таблица 7- Критерии оценки сформированности компетенций

Код и наименование индикатора достижения компетенции (части компетенции)	Критерии оценивания сформированности компетенции (части компетенции)		
	на базовом уровне	на повышенном уровне	
	соответствует оценке «удовлетворительно» 50-64% от максимального балла	соответствует оценке «хорошо» 65-85% от максимального балла	соответствует оценке «отлично» 86-100% от максимального балла
ИД-1 _{ПКос-2} Использует внутренние и внешние источники информации для поиска, привлечения, подбора и отбора персонала ИД-2 _{ПКос-2} Выбирает и результативно использует методы поиска, привлечения, подбора и отбора персонала ИД-1 _{ПКос-3} Осуществляет анализ организации труда персонала, выявляет резервы повышения производительности труда и качества нормирования труда ИД-2 _{ПКос-}	Студент владеет материалом по модулю, но испытывает затруднения в использовании внутренних и внешних источников информации для поиска, привлечения, подбора и отбора персонала, выборе и результативном использовании методов поиска, привлечения, подбора и отбора персонала, осуществлении анализа организации труда персонала, выявлении резервов повышения производительности труда и качества нормирования труда, разработке системы организации труда персонала, порядка нормирования труда на рабочих местах,	Студент показывает знание и понимание основных тем модуля. Умеет самостоятельно использовать внутренние и внешние источники информации для поиска, привлечения, подбора и отбора персонала, выбирать и результативно использовать методы поиска, привлечения, подбора и отбора персонала, осуществлять анализ организации труда персонала, выявлять резервы повышения производительности труда и качества	Студент показывает глубокое знание и понимание основных тем модуля. Умеет самостоятельно использовать внутренние и внешние источники информации для поиска, привлечения, подбора и отбора персонала, выбирать и результативно использовать методы поиска, привлечения, подбора и отбора персонала, осуществлять анализ организации труда персонала, выявлять резервы повышения производительности труда и качества

3Разрабатывает системы организации труда персонала, порядок нормирования труда на рабочих местах ИД-3_{ПКос-3} Осуществляет деятельность по внедрению и реализации эффективных систем организации труда персонала ИД-1_{ПКос-4} Оценивает эффективность и удовлетворенность персонала корпоративной социальной политикой ИД-2_{ПКос-4} Разрабатывает предложения по совершенствованию корпоративной социальной политики ИД-3_{ПКос-4} Осуществляет внедрение корпоративных социальных программ и реализацию корпоративной социальной политики	осуществлении деятельности по внедрению и реализации эффективных систем организации труда персонала, разработке предложений по совершенствованию корпоративной социальной политики, внедрении корпоративных социальных программ	нормирования труда. разрабатывать системы организации труда персонала, порядок нормирования труда на рабочих местах, осуществлять деятельность по внедрению и реализации эффективных систем организации труда персонала, предложения по совершенствованию корпоративной социальной политики, внедрении корпоративных социальных программ и реализации корпоративной социальной политики, но допускает при этом небольшие погрешности.	нормирования труда. разрабатывать системы организации труда персонала, порядок нормирования труда на рабочих местах, осуществлять деятельность по внедрению и реализации эффективных систем организации труда персонала и корпоративных социальных программ .
--	--	--	--

Тема 6 Этика и этикет деловых коммуникаций

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 при подборе персонала, 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.

Таблица 8- Критерии оценки сформированности компетенций

Код и наименование индикатора достижения компетенции (части компетенции)	Критерии оценивания сформированности компетенции (части компетенции)		
	на базовом уровне	на повышенном уровне	
	соответствует оценке «удовлетворительно» 50-64% от максимального балла	соответствует оценке «хорошо» 65-85% от максимального балла	соответствует оценке «отлично» 86-100% от максимального балла
ИД-1 _{ПКос-2} Использует внутренние и внешние источники информации для поиска, привлечения, подбора и отбора персонала ИД-2 _{ПКос-2} Выбирает и результативно использует методы поиска, привлечения, подбора и отбора персонала ИД-1 _{ПКос-3} Осуществляет	Студент владеет материалом по модулю, но испытывает затруднения в использовании внутренних и внешних источников информации для поиска, привлечения, подбора и отбора персонала, выборе и результативном использовании методов поиска, привлечения, подбора и отбора персонала, осуществлении анализа организации труда персонала, выявлении резервов повышения	Студент показывает знание и понимание основных тем модуля. Умеет самостоятельно осуществлять использование внутренних и внешних источников информации для поиска, привлечения, подбора и отбора персонала, выбирать и результативно использовать методы поиска, привлечения, подбора и отбора	Студент показывает глубокое знание и понимание основных тем модуля. Умеет самостоятельно использовать внутренние и внешние источники информации для поиска, привлечения, подбора и отбора персонала, выбирать и результативно использовать методы поиска, привлечения, подбора и отбора

анализ организации труда персонала, выявляет резервы повышения производительности труда и качества нормирования труда ИД-2_{ПКос-3} Разрабатывает системы организации труда персонала, порядок нормирования труда на рабочих местах ИД-3_{ПКос-3} Осуществляет деятельность по внедрению и реализации эффективных систем организации труда персонала ИД-1_{ПКос-4} Оценивает эффективность и удовлетворенность персонала корпоративной социальной политикой ИД-2_{ПКос-4} Разрабатывает предложения по совершенствованию корпоративной социальной политики ИД-3_{ПКос-4} Осуществляет внедрение корпоративных социальных программ и реализацию корпоративной социальной политики	производительности труда и качества нормирования труда, разработке системы организации труда персонала, порядка нормирования труда на рабочих местах, осуществлении деятельности по внедрению и реализации эффективных систем организации труда персонала, разработке предложений по совершенствованию корпоративной социальной политики, внедрении корпоративных социальных программ	персонала, осуществлять анализ организации труда персонала, выявлять резервы повышения производительности труда и качества нормирования труда. разрабатывать системы организации труда персонала, порядок нормирования труда на рабочих местах, осуществлять деятельность по внедрению и реализации эффективных систем организации труда персонала, предложения по совершенствованию корпоративной социальной политики, внедрении корпоративных социальных программ и реализации корпоративной социальной политики, но допускает при этом небольшие погрешности.	персонала, осуществлять анализ организации труда персонала, выявлять резервы повышения производительности труда и качества нормирования труда. разрабатывать системы организации труда персонала, порядок нормирования труда на рабочих местах, осуществлять деятельность по внедрению и реализации эффективных систем организации труда персонала и корпоративных социальных программ .
---	--	---	---

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

Таблица 9- Критерии оценки сформированности компетенций

Код и наименование индикатора достижения компетенции (части компетенции)	Критерии оценивания сформированности компетенции (части компетенции)		
	на базовом уровне	на повышенном уровне	
	соответствует оценке «удовлетворительно» 50-64% от максимального балла	соответствует оценке «хорошо» 65-85% от максимального балла	соответствует оценке «отлично» 86-100% от максимального балла
ИД-1 _{ПКос-2} Использует внутренние и внешние источники информации для поиска, привлечения, подбора и отбора персонала ИД-2 _{ПКос-2} Выбирает и результативно использует методы поиска, привлечения, подбора и отбора персонала ИД-1 _{ПКос-3} Осуществляет анализ организации труда персонала,	Студент владеет материалом по модулю, но испытывает затруднения в использовании внутренних и внешних источников информации для поиска, привлечения, подбора и отбора персонала, выборе и результативном использовании методов поиска, привлечения, подбора и отбора персонала, осуществлении анализа организации труда персонала, выявлении резервов повышения производительности труда и качества	Студент показывает знание и понимание основных тем модуля. Умеет самостоятельно использовать внутренние и внешних источников информации для поиска, привлечения, подбора и отбора персонала, выбирать и результативно использовать методы поиска, привлечения, подбора и отбора персонала, осуществлять	Студент показывает глубокое знание и понимание основных тем модуля. Умеет самостоятельно использовать внутренние и внешние источники информации для поиска, привлечения, подбора и отбора персонала, выбирать и результативно использовать методы поиска, привлечения, подбора и отбора персонала, осуществлять

выявляет резервы повышения производительности труда и качества нормирования труда ИД-2_{ПКос-3} Разрабатывает системы организации труда персонала, порядок нормирования труда на рабочих местах ИД-3_{ПКос-3} Осуществляет деятельность по внедрению и реализации эффективных систем организации труда персонала ИД-1_{ПКос-4} Оценивает эффективность и удовлетворенность персонала корпоративной социальной политикой ИД-2_{ПКос-4} Разрабатывает предложения по совершенствованию корпоративной социальной политики ИД-3_{ПКос-4} Осуществляет внедрение корпоративных социальных программ и реализацию корпоративной социальной политики	нормирования труда, разработке системы организации труда персонала, порядка нормирования труда на рабочих местах, осуществлении деятельности по внедрению и реализации эффективных систем организации труда персонала, разработке предложений по совершенствованию корпоративной социальной политики, внедрении корпоративных социальных программ	анализ организации труда персонала, выявлять резервы повышения производительности труда и качества нормирования труда. разрабатывать системы организации труда персонала, порядок нормирования труда на рабочих местах, осуществлять деятельность по внедрению и реализации эффективных систем организации труда персонала, предложения по совершенствованию корпоративной социальной политики, внедрении корпоративных социальных программ и реализации корпоративной социальной политики, но допускает при этом небольшие погрешности.	анализ организации труда персонала, выявлять резервы повышения производительности труда и качества нормирования труда. разрабатывать системы организации труда персонала, порядок нормирования труда на рабочих местах, осуществлять деятельность по внедрению и реализации эффективных систем организации труда персонала и корпоративных социальных программ .
---	--	---	---

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

Таблица 10 - Критерии оценки сформированности компетенций

Код и наименование индикатора достижения компетенции (части компетенции)	Критерии оценивания сформированности компетенции (части компетенции)		
	на базовом уровне	на повышенном уровне	
	соответствует оценке «удовлетворительно» 50-64% от максимального балла	соответствует оценке «хорошо» 65-85% от максимального балла	соответствует оценке «отлично» 86-100% от максимального балла
ИД-1 _{ПКос-2} Использует внутренние и внешние источники информации для поиска, привлечения, подбора и отбора персонала ИД-2 _{ПКос-2} Выбирает и результативно использует методы поиска, привлечения, подбора и отбора персонала ИД-1 _{ПКос-3} Осуществляет анализ организации труда персонала, выявляет резервы повышения производительности труда и качества нормирования труда ИД-2 _{ПКос-3} Разрабатывает системы	Студент владеет материалом по модулю, но испытывает затруднения в использовании внутренних и внешних источников информации для поиска, привлечения, подбора и отбора персонала, выборе и результативном использовании методов поиска, привлечения, подбора и отбора персонала, осуществлении анализа организации труда персонала, выявлении резервов повышения производительности труда и качества нормирования труда, разработке системы организации труда персонала, порядка нормирования труда на рабочих местах, осуществлении деятельности по	Студент показывает знание и понимание основных тем модуля. Умеет самостоятельно осуществлять использование внутренних и внешних источников информации для поиска, привлечения, подбора и отбора персонала, выбирать и результативно использовать методы поиска, привлечения, подбора и отбора персонала, осуществлять анализ организации труда персонала, выявлять резервы повышения производительности труда и качества нормирования труда.	Студент показывает глубокое знание и понимание основных тем модуля. Умеет самостоятельно использовать внутренние и внешние источники информации для поиска, привлечения, подбора и отбора персонала, выбирать и результативно использовать методы поиска, привлечения, подбора и отбора персонала, осуществлять анализ организации труда персонала, выявлять резервы повышения производительности труда и качества нормирования труда.

организации труда персонала, порядок нормирования труда на рабочих местах ИД-3_{ПКос-3} Осуществляет деятельность по внедрению и реализации эффективных систем организации труда персонала ИД-1_{ПКос-4} Оценивает эффективность и удовлетворенность персонала корпоративной социальной политикой ИД-2_{ПКос-4} Разрабатывает предложения по совершенствованию корпоративной социальной политики ИД-3_{ПКос-4} Осуществляет внедрение корпоративных социальных программ и реализацию корпоративной социальной политики	внедрению и реализации эффективных систем организации труда персонала, разработке предложений по совершенствованию корпоративной социальной политики, внедрении корпоративных социальных программ	разрабатывать системы организации труда персонала, порядок нормирования труда на рабочих местах, осуществлять деятельность по внедрению и реализации эффективных систем организации труда персонала, предложения по совершенствованию корпоративной социальной политики, внедрении корпоративных социальных программ и реализации корпоративной социальной политики, но допускает при этом небольшие погрешности.	разрабатывать системы организации труда персонала, порядок нормирования труда на рабочих местах, осуществлять деятельность по внедрению и реализации эффективных систем организации труда персонала и корпоративных социальных программ .
---	--	--	--

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

подчеркивающее 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 сомнение 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

беспроигрышная 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

беспроигрышная 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

+беспроигрышная 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 ШемТов

+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 11 - Критерии оценки сформированности компетенций

Код и наименование индикатора достижения компетенции (части компетенции)	Критерии оценивания сформированности компетенции (части компетенции)		
	на базовом уровне	на повышенном уровне	
	соответствует оценке «удовлетворительно» 50-64% от максимального балла	соответствует оценке «хорошо» 65-85% от максимального балла	соответствует оценке «отлично» 86-100% от максимального балла
ИД-1 _{ПКос-2} Использует внутренние и внешние источники информации для поиска, привлечения, подбора и отбора персонала ИД-2 _{ПКос-2} Выбирает и результативно использует методы поиска, привлечения, подбора и отбора персонала ИД-1 _{ПКос-3} Осуществляет анализ организации	Студент владеет материалом по модулю, но испытывает затруднения в использовании внутренних и внешних источников информации для поиска, привлечения, подбора и отбора персонала, выборе и результативном использовании методов поиска, привлечения, подбора и отбора персонала, осуществлении анализа организации труда персонала, выявлении резервов повышения производительности	Студент показывает знание и понимание основных тем модуля. Умеет самостоятельно использовать внутренние и внешних источников информации для поиска, привлечения, подбора и отбора персонала, выбирать и результативно использовать методы поиска, привлечения, подбора и отбора персонала,	Студент показывает глубокое знание и понимание основных тем модуля. Умеет самостоятельно использовать внутренние и внешние источники информации для поиска, привлечения, подбора и отбора персонала, выбирать и результативно использовать методы поиска, привлечения, подбора и отбора персонала,

труда персонала, выявляет резервы повышения производительности труда и качества нормирования труда ИД-2_{ПКос-3} Разрабатывает системы организации труда персонала, порядок нормирования труда на рабочих местах ИД-3_{ПКос-3} Осуществляет деятельность по внедрению и реализации эффективных систем организации труда персонала ИД-1_{ПКос-4} Оценивает эффективность и удовлетворенность персонала корпоративной социальной политикой ИД-2_{ПКос-4} Разрабатывает предложения по совершенствованию корпоративной социальной политики ИД-3_{ПКос-4} Осуществляет внедрение корпоративных социальных программ и реализацию корпоративной социальной политики	труда и качества нормирования труда, разработке системы организации труда персонала, порядка нормирования труда на рабочих местах, осуществлении деятельности по внедрению и реализации эффективных систем организации труда персонала, разработке предложений по совершенствованию корпоративной социальной политики, внедрении корпоративных социальных программ	осуществлять анализ организации труда персонала, выявлять резервы повышения производительности труда и качества нормирования труда. разрабатывать системы организации труда персонала, порядок нормирования труда на рабочих местах, осуществлять деятельность по внедрению и реализации эффективных систем организации труда персонала, предложения по совершенствованию корпоративной социальной политики, внедрении корпоративных социальных программ и реализации корпоративной социальной политики, но допускает при этом небольшие погрешности.	осуществлять анализ организации труда персонала, выявлять резервы повышения производительности труда и качества нормирования труда. разрабатывать системы организации труда персонала, порядок нормирования труда на рабочих местах, осуществлять деятельность по внедрению и реализации эффективных систем организации труда персонала и корпоративных социальных программ .
--	---	--	--

2 ОЦЕНИВАНИЕ ПИСЬМЕННЫХ РАБОТ СТУДЕНТОВ, РЕГЛАМЕНТИРУЕМЫХ УЧЕБНЫМ ПЛАНОМ

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

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

- культурный
- +социокультурный
- мировозренческий
- организационный

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 сосредоточенно 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. Что предполагает светское общение?

Правильный ответ:

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

7. 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.

8. 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.

9. Что представляет собой коммуникативный процесс?

Правильный ответ:

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

10. Назовите три стороны коммуникативного общения?

Правильный ответ:

- *перцептивную* – перцептивная функция означает процесс восприятия друг друга партнерами по общению и установлению на этой почве взаимопонимания;
- *коммуникативную* – коммуникативная функция состоит в обмене информацией между людьми;
- *интерактивную* – интерактивная функция заключается в обмене не только знаниями и умениями, но и действиями.

11. На каких проблемах сосредоточено межличностное общение?

Правильный ответ:

Межличностное общение, сосредоточенно 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;

12. 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

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:

1. 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.

2. 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.

3. 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.

4. 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

5. 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.

6. 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.

7. 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.

8. 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.

9. Какую функцию 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.

10. 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.

11. Что предполагает доступность?

Правильный ответ:

Доступность – предполагает учет культурно-образовательного уровня делового партнера, их жизненного и производственного опыта. Люди слышат то, что хотят слышать. Прежде чем говорить, нужно посмотреть на социальную принадлежность собеседника;

12. 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;

13. 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.

14. 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.

15. Что становится продуктом слушания?

Правильный ответ:

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

ПКос - 2 Способен осуществлять поиск, привлечение, подбор и отбор персонала.

Задания закрытого типа

Выберите один правильный вариант ответа:

1. При подборе персонала руководитель должен:

не проявлять симпатии и антипатии

затрагивать темы политики, религии или расовой принадлежности

+избегать в беседах поддерживания злословия в адрес отсутствующих

без причины отказываться от обсуждения предписанной темы

2. 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

Задания открытого типа:

Дополните:

1. Приём психологического воздействия на собеседника при подборе персонала, сущность которого заключается в апелляции к логике, разуму человека – это:

Правильный ответ: - убеждение.

Дайте развернутый ответ на вопрос:

1. Что вы понимаете под деловой беседой?

Правильный ответ:

Деловая беседа - одна из основных форм деловой коммуникации, специально организованный предметный разговор для решения

определенных профессиональных задач, как правило, происходит между представителями одной организации.

По средствам деловой беседы реализуется стремление одного человека или группы людей к действию, которое изменит хотя бы одну из сторон какой-либо ситуации или установит новые отношения между собеседниками.

2. Что происходит на фазе аргументации?

Правильный ответ:

На фазе аргументации формируется предварительное мнение, занимается определенная позиция по данной проблеме. Для достижения целей важно оперировать простыми, ясными, точными и убедительными понятиями; помнить, что доводы и доказательства, разъясненные по отдельности, намного эффективнее достигают цели; важно продолжать оперировать только теми аргументами, которые приняты собеседниками; не забывать, что "излишняя убедительность" вызывает отпор со стороны собеседника; важно попытаться как можно нагляднее изложить собеседнику свои идеи и соображения.

3. Назовите основные принципы успешного ведения беседы?

Правильный ответ:

- привлечь внимание собеседника (начало беседы);
- передача информации;
- принцип детального обоснования аргументов;
- парирование замечаний - выявить интересы и устранить сомнения собеседника;
- принятие решения - основной принцип, преобразование интересов собеседника в окончательное решение.

4. Что Вы понимаете под деловыми переговорами?

Правильный ответ:

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

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

5. Что предполагает организация деловых переговоров?

Правильный ответ:

Организация деловых переговоров предполагает:

1. Определение времени деловых переговоров (вторник, среда, четверг), самое благоприятное время дня через 30-60 минут после обеда;
2. Выбор места проведения деловых переговоров, оно должно согласовываться между участниками;

3. Формирование количества участников - исходя из компетентности сотрудников;

4. Сбор и обработка информации - выполняется: по существу рассматриваемой проблемы; на базе данных фирмы, с которой планируется проведение переговоров; о руководстве фирмы и о тех, с кем придется вести переговоры.

6. Что может быть целью дискуссии?

Правильный ответ:

Целью дискуссии может быть:

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

7. Что представляет собой собрание?

Правильный ответ:

Собрание - обязательное мероприятие, в котором принимают участие все члены какой-либо организации, например, ежегодное собрание акционеров или общее собрание членов кооператива. Порядок **проведения собрания** регламентируется уставом соответствующей организации, ход собрания и принятые решения фиксируются в специальном документе - протоколе собрания.

ПКос-3 Способен осуществлять деятельность по организации труда персонала.

Задания закрытого типа

Выберите один правильный вариант ответа:

1. Специально-организованный предметный разговор по организации труда персонала - это:

деловые переговоры

+деловая беседа

деловые совещания

дискуссии

2. 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

Задания открытого типа

Дополните

1. Собеседование при приеме на работу при перемещении работника с одного рабочего места на другое, беседа в ходе периодической оценки (аттестации) работника – это:

Правильный ответ: - Кадровые беседы

Дайте развернутый ответ на вопрос:

2. В каких случаях проводятся проблемные беседы?

Правильный ответ:

Проблемные беседы проводятся по мере необходимости в случае возникновения какой-то проблемы. Например, поставщики не выполняют заключенный договор. В этом случае деловые беседы по содержанию напоминают проблемное совещание, но собранное оперативно с меньшим количеством участников.

3. Что подразумевает работа руководителя по организации труда персонала?

Правильный ответ:

Работа руководителя подразумевает постоянное взаимодействие с подчиненными, которое представляет собой сложный и многоплановый процесс. Менеджер должен много знать о людях, с которыми работает, чтобы успешно управлять ими. А узнать о человеке, его характере можно только разговаривая с ним или об нем. Главная цель при этом – дать подчиненному возможность высказаться, выяснив, что его интересует и волнует.

4. Деловая беседа по организации деятельности персонала – это:

Правильный ответ:

Часть повседневной работы руководителя. В ходе беседы руководитель отдает распоряжение и объясняет, как его выполнить, побуждает сотрудника к работе, поддерживает, выслушивает вопросы и узнает о результатах его работы. Вопросы должны быть четкими, чтобы руководитель их слышал.

5. Чем сопровождаются качественные изменения в организации труда?

Правильный ответ:

Качественные изменения в организации труда сопровождаются изменением уровня руководства, сменой стадий управленческой деятельности руководителя. Этот объективный процесс обусловлен временными, качественными и количественными факторами жизнедеятельности организации. На первом этапе это *коммуникативная стадия*. Все друг друга знают, взаимоотношения уже давно и прочно

налажены, роли распределены и нет необходимости соблюдать субординацию.

6. Чему способствует структура системы вознаграждений персонала?

Правильный ответ:

Скоординированное использование системы вознаграждений способствует осуществлению организационных целей и поддерживает внутреннюю политику компании. Эффективное осуществление целей требует совместных усилий всех сотрудников.

7. От чего зависит эффективность руководства?

Правильный ответ:

Эффективность руководства в значительной мере зависит от его стиля. Под этим понятием понимаются стабильно проявляющиеся особенности взаимодействия руководителя с коллективом, формирующиеся под влиянием как объективных так и субъективных условий управления, так и индивидуально-психологических особенностей личности руководителя.

8. По каким каналам распространяется информация в организации?

Правильный ответ:

Информация в организации может распространяться по следующим каналам:

- через руководителей подразделений;
- через непосредственного руководителя;
- от коллеги к коллеге;
- через общую доску объявлений;
- через доску объявлений по отделам.

ПКос-4 Способен осуществлять деятельность по реализации корпоративной социальной политики.

1. Задания закрытого типа

Выберите один правильный вариант ответа:

1. С чего начинается корпоративная культура обслуживания клиента:

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

2. 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

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

- чувством справедливости
- долгом
- экономической выгодой
- +все ответы верны

Задания открытого типа

Дополните

1. _____ это процесс, процесс подчинения отдельных людей и групп Вашей точке зрения в том случае, когда Вы не можете полагаться на авторитет.

Правильный ответ: Политика

Дополните

2. _____ характеристики человека определяются требованиями его общественной сферы.

Правильный ответ: Социальные

Дайте развернутый ответ на вопрос:

3. Что Вы понимаете под корпоративной политикой?

Правильный ответ:

Корпоративная политика – это политика организации, которую она пытается проводить везде, включая личности сотрудников и ее внутреннюю жизнь. Это набор правил, процедур, ценностей и практик, которые определяются руководством для достижения целей. Она предусматривает следующие важные направления: мотивацию персонала на основе индивидуальных целей для достижения общей цели организации.

4. От чего будет зависеть масштаб и охват корпоративной социальной политики?

Правильный ответ:

Масштаб и охват корпоративной социальной политики будет зависеть от конкретных целей (краткосрочных и долгосрочных), которые преследует организация и многих внешних факторов, оказывающих прямое воздействие на функционирование и развитие организации- это поставщики, потребители, конкуренты, товары-заменители.

5. В чем суть социальной политики?

Правильный ответ:

Согласно Конституции Россия представляет собой социальное государство, политика которого сконцентрирована на создании благоприятных условий для достойной жизни и свободного развития человек

Основные цели социальной политики отражают желательные результаты общественных перемен. Каждая социальная группа формирует цель своих действий для улучшения своего положения в обществе.

Основными задачами социальной политики являются повышение благосостояния, улучшение условий труда и жизни людей, осуществление принципов социальной справедливости.

6. В чем заключается ценность корпоративной культуры?

Правильный ответ:

Ценность корпоративной культуры заключается и в том, что она **является мотивирующим фактором** для сотрудников. Мотивация - позиция, предрасполагающая человека действовать специфическим, целенаправленным образом. Если рассматривать иерархию потребностей по А. Маслоу, то корпоративная культура будет удовлетворять потребность человека в социальном статусе и причастности, например, к делам компании, а также способствовать его самовыражению, что находится на самом высшем уровне пирамиды потребностей.

7. Существуют ли субкультуры в организации?

Правильный ответ:

В организации могут существовать субкультуры, которые отвергают то, чего организация в целом может достигнуть. Среди них можно выделить следующие виды оппозиции основной культуре:

- ценности, принимаемые большей частью членов организации;
- стилю управления организацией;
- образцам отношений, поддерживаемых доминирующей культурой.

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 12 – Критерии оценки сформированности компетенций

Код и наименование индикатора достижения компетенции (части компетенции)	Критерии оценивания сформированности компетенции (части компетенции)
	на базовом уровне
	соответствует оценке «удовлетворительно» 50-64% от максимального балла
ИД-1_{ПКос-2} Использует внутренние и внешние источники информации для поиска, привлечения, подбора и отбора персонала ИД-2_{ПКос-2} Выбирает и результативно использует методы поиска, привлечения, подбора и отбора персонала ИД-1_{ПКос-3} Осуществляет анализ организации труда персонала, выявляет резервы повышения производительности труда и качества нормирования труда ИД-2_{ПКос-3} Разрабатывает системы организации труда персонала, порядок нормирования труда на рабочих местах ИД-3_{ПКос-3} Осуществляет деятельность по внедрению и реализации эффективных систем организации труда персонала ИД-1_{ПКос-4} Оценивает эффективность и удовлетворенность персонала корпоративной социальной	Студент владеет материалом по модулю, но испытывает затруднения в использовании внутренних и внешних источников информации для поиска, привлечения, подбора и отбора персонала, выборе и результативном использовании методов поиска, привлечения, подбора и отбора персонала, осуществлении анализа организации труда персонала, выявлении резервов повышения производительности труда и качества нормирования труда, разработке системы организации труда персонала, порядка нормирования труда на рабочих местах, осуществлении деятельности по внедрению и реализации эффективных систем организации труда персонала, разработке предложений по совершенствованию корпоративной социальной политики, внедрении корпоративных социальных программ

политикой ИД-2_{ПКос-4} Разрабатывает предложения по совершенствованию корпоративной социальной политики ИД-3_{ПКос-4} Осуществляет внедрение корпоративных социальных программ и реализацию корпоративной социальной	
--	--