



МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Магнитогорский государственный технический университет им. Г.И. Носова»



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ(МОДУЛЯ)

ДЕЛОВАЯ КОММУНИКАЦИЯ

Направление подготовки(специальность)
46.03.02 Документоведение и архивоведение

Направленность(профиль/специализация) программы
Документоведение и документационное обеспечение управления

Уровень высшего образования-бакалавриат

Форма обучения
очная

Институт/факультет	Институт гуманитарного образования
Кафедра	Педагогического образования и документоведения
Курс	2
Семестр	3

Магнитогорск
2023 год

Рабочая программа составлена на основе ФГОС ВО-бакалавриата по направлению подготовки 46.03.02 Документоведение и архивоведение (приказ Минобрнауки России от 29.10.2020г. №1343)

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры Педагогического образования и документоведения
30.01.2023, протокол №5

Зав. кафедрой  С.С. Великанова

Рабочая программа одобрена методической комиссией ИГО
14.02.2023г. протокол №6

Председатель  Т.Е. Абрамзон

Рабочая программа составлена:

доцент кафедры ПОиД, канд. филол. наук  Н.В. Кожушкова

Рецензент:

ст. менеджер (в промышленности) ПАО «ММК»,  С.А. Белобородова

Листактуализациирабочейпрограммы

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для реализации в 2024 - 2025 учебном году на заседании кафедры Педагогического образования и документоведения

Протокол от _____ 20__ г. № ____
Зав. кафедрой _____ С.С. Великанова

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для реализации в 2025 - 2026 учебном году на заседании кафедры Педагогического образования и документоведения

Протокол от _____ 20__ г. № ____
Зав. кафедрой _____ С.С. Великанова

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для реализации в 2026 - 2027 учебном году на заседании кафедры Педагогического образования и документоведения

Протокол от _____ 20__ г. № ____
Зав. кафедрой _____ С.С. Великанова

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для реализации в 2027 - 2028 учебном году на заседании кафедры Педагогического образования и документоведения

Протокол от _____ 20__ г. № ____
Зав. кафедрой _____ С.С. Великанова

1 Цели освоения дисциплины (модуля)

Целью освоения дисциплины (модуля) «Деловая коммуникация» является формирование у студентов умения продуцировать эффективную деловую речь.

2 Место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы

Дисциплина Деловая коммуникация входит в часть учебного плана формируемую участниками образовательных отношений образовательной программы.

Для изучения дисциплины необходимы знания (умения, владения), сформированные в результате изучения дисциплин/практик:

Документная лингвистика

Документоведение

Иностранный язык

Деловая коммуникация на русском языке

Учебная-ознакомительная практика

Знания (умения, владения), полученные при изучении данной дисциплины будут необходимы для изучения дисциплин/практик:

Практикум по составлению и оформлению служебных документов

Документирование деятельности негосударственных организаций

Подготовка к сдаче государственного экзамена

Производственная – преддипломная практика

Организация работы с обращениями граждан

3 Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины (модуля) и планируемые результаты обучения

В результате освоения дисциплины (модуля) «Деловая коммуникация» обучающийся должен обладать следующими компетенциями:

Код инд	Индикатор достижения компетенции
УК-4 Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном (ых) языке (ах)	
УК-4.1	Выбирает стиль общения на русском языке в зависимости от цели и условий партнерства; адаптирует речь к стилю общения в ситуациях взаимодействия
УК-4.2	Ведет деловую переписку на русском и иностранном языках с учетом особенностей стилистики официальных писем и социокультурных различий
УК-4.3	Выполняет для личных целей перевод официальных и профессиональных текстов с иностранного языка на русский, с русского языка на иностранный
УК-4.4	Публично выступает на русском языке, строит свое выступление с учетом аудитории и цели общения
УК-4.5	Устно представляет результаты своей деятельности на иностранном языке, может подержать разговор в ходе их обсуждения
ПК-1 Способен осуществлять организационное, документационное и информационное обеспечение деятельности руководителя организации	
ПК-1.1	Организует и обеспечивает документационное сопровождение деятельности руководителя на основе внешних и локальных нормативных актов
ПК-1.2	Организует информационное и документационное взаимодействие руководителя с посетителями, подразделениями, должностными лицами и партнерами

ПК-1.3	Организует рабочее время, функциональное пространство своего руководителя, организационно сопровождает рабочие процессы руководителя
ПК-3	Способен организовать и администрировать деятельность по организации труда и оплаты персонала
ПК-3.1	Обеспечивает документационное и организационное сопровождение системы организации и оплаты труда персонала

4. Структура, объём содержания дисциплины (модуля)

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетных единиц 108 академических часов, в том числе:

- контактная работа – 59 академических часов;
- аудиторная – 54 академических часов;
- внеаудиторная – 5 академических часов;
- самостоятельная работа – 49 академических часов;
- форма практической подготовки – 0 академических часов;

Форма аттестации – зачет с оценкой

Раздел/тема дисциплины	Семестр	Аудиторная контактная работа			Самостоятельная работа	Вид самостоятельной работы	Формат текущего контроля успеваемости промежуточной аттестации	Код компетенции
		Лекции	Лекции	Практические занятия				
1. Коммуникативная сторона делового взаимодействия и типы деловых партнеров								
1.1 Деловая коммуникация как научная и учебная дисциплина	3	2		4	6, 12	Изучение основной и дополнительной литературы	Тестирование	УК-4.1, УК-4.2, УК-4.3, УК-4.4, УК-4.5, ПК-1.1, ПК-1.2, ПК-1.3, ПК-3.1
1.2 Коммуникативная сторона делового взаимодействия		2		4	6, 12	Изучение основной и дополнительной литературы	Тестирование	УК-4.1, УК-4.2, УК-4.3, УК-4.4, УК-4.5, ПК-1.1, ПК-1.2, ПК-1.3, ПК-3.1
1.3 Коммуникативные типы деловых партнеров		2		4	6, 12	Изучение основной и дополнительной литературы	Тестирование	УК-4.1, УК-4.2, УК-4.3, УК-4.4, УК-4.5, ПК-1.1, ПК-1.2, ПК-1.3, ПК-3.1
Итого по разделу		6		12	18			
2. Формы деловых коммуникаций								

2.1 Деловая беседа, деловое совещание, деловые переговоры	3	2		4	6, 12	Изучение основной и дополнительной литературы	Тестирование	УК-4.1, УК-4.2, УК-4.3, УК-4.4, УК-4.5, ПК-1.1, ПК-1.2, ПК-1.3, ПК-3.1
2.2 Выступление перед аудиторией, презентация		2		4	6, 12	Изучение основной и дополнительной литературы	Тестирование	УК-4.1, УК-4.2, УК-4.3, УК-4.4, УК-4.5, ПК-1.1, ПК-1.2, ПК-1.3, ПК-3.1
2.3 Дебаты с оппонентом, деловая переписка, разговор по телефону		2		4	6, 12	Изучение основной и дополнительной литературы, конспект лекции	Тестирование	УК-4.1, УК-4.2, УК-4.3, УК-4.4, УК-4.5, ПК-1.1, ПК-1.2, ПК-1.3, ПК-3.1
Итого по разделу		6		12	18			
3. Этика и этикет деловых коммуникаций								
3.1 Этика деловых коммуникаций	3	2		6	6, 12	Изучение основной и дополнительной литературы	Тестирование	УК-4.1, УК-4.2, УК-4.3, УК-4.4, УК-4.5, ПК-1.1, ПК-1.2, ПК-1.3, ПК-3.1
3.2 Этикет культуры деловых коммуникаций		4		6	6, 12	Изучение основной и дополнительной литературы	Тестирование	УК-4.1, УК-4.2, УК-4.3, УК-4.4, УК-4.5, ПК-1.1, ПК-1.2, ПК-1.3, ПК-3.1
Итого по разделу		6		12	12			
4. Контроль								
4.1 Контроль	3					Изучение вопросов к зачету, выполнение всех тестовых заданий	Тестирование	УК-4.1, УК-4.2, УК-4.3, УК-4.4, УК-4.5, ПК-1.1, ПК-1.2, ПК-1.3, ПК-3.1
Итого по разделу								
Итого за семестр		1		36	49		зачет	
Итого по дисциплине		1		36	49,0		зачет с оценкой	

5 Образовательные технологии

1. Традиционные образовательные технологии ориентируются на организацию образовательного процесса, предполагающую прямую трансляцию знаний от преподавателя к студенту

Формы учебных занятий с использованием традиционных технологий:

Информационная лекция

Семинар

Практическое занятие, посвященное освоению конкретных умений и навыков по предложенному алгоритму.

2. Технологии проблемного обучения.

Формы учебных занятий с использованием технологий проблемного обучения:

Проблемная лекция

Практическое занятие в форме практикума.

3. Игровые технологии – организация образовательного процесса, основанная на реконструкции моделей поведения в рамках предложенных сценарных условий.

Формы учебных занятий с использованием игровых технологий:

Учебная игра.

Деловая игра.

Ролевая игра.

4. Технологии проектного обучения.

Основные типы проектов:

Исследовательский проект

Творческий проект.

Информационный проект.

5. Интерактивные технологии – организация образовательного процесса, которая предполагает активное и нелинейное взаимодействие всех участников, достижение на этой основе качественно-значимого для них образовательного результата. Наряду с специализированными технологиями такового рода принцип интерактивности прослеживается в большинстве современных образовательных технологий. Интерактивность подразумевает субъект-субъектные отношения в ходе образовательного процесса и, как следствие, формирование саморазвивающейся информационно-ресурсной среды.

Формы учебных занятий с использованием специализированных интерактивных технологий:

Лекция «обратной связи» – лекция – провокация

Семинар-дискуссия

6. Информационно-коммуникационные образовательные технологии:

Лекция-визуализация – изложение содержания сопровождается презентацией (демонстрацией учебных материалов, представленных в различных знаковых системах, в т. ч. иллюстративных, графических, аудио- и видеоматериалов).

Практическое занятие в форме презентации.

Чат-занятия.

Веб-занятия.

Телеконференции.

Онлайн-семинар.

6 Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся

Представлено в приложении 1.

7 Оценочные средства для проведения промежуточной аттестации

Представлены в приложении 2.

8 Учебно-методическое информационное обеспечение дисциплины (модуля)

а) Основная литература:

1. Коробейникова, Л.С. Документационное обеспечение делового общения: Учебное пособие / Л.С. Коробейникова, О.М. Купрюшина; Под ред. Д.А. Ендовицкого. - Москва: Магистр, 2011. - 302 с. ISBN 978-5-9776-0022-4. - Текст: электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/244969> (дата обращения: 16.01.2023). - Режим доступа: по подписке.

2. Слепухина, Г.В. Деловая коммуникация: учебное пособие / Г.В. Слепухина; МГТУ. - Магнитогорск: МГТУ, 2017. - 1 электрон. опт. диск (CD-ROM). - URL: <https://magtu.informsystema.ru/uploader/fileUpload?name=3183.pdf&show=dcatalogues/1/1136625/3183.pdf&view=true> (дата обращения: 16.01.2023). - Макрообъект. - Текст: электронный. - Сведения доступны также на CD-ROM.

3. Гнедых, В.Н. Речевая коммуникация: учебно-методическое пособие / В.Н. Гнедых. - Магнитогорск: МГТУ, 2014. - 1 электрон. опт. диск (CD-ROM). - URL: <https://magtu.informsystema.ru/uploader/fileUpload?name=923.pdf&show=dcatalogues/1/1118921/923.pdf&view=true> (дата обращения: 16.01.2023). - Макрообъект. - Текст: электронный. - Сведения доступны также на CD-ROM.

4. Прокофьева А.В. Деловая риторика [Электронный ресурс]: учебно-методическое пособие / А.В. Прокофьева; МГТУ. - Магнитогорск: МГТУ, 2016. - 1 электрон. опт. диск (CD-ROM). - Режим доступа: <https://magtu.informsystema.ru/uploader/fileUpload?name=2811.pdf&show=dcatalogues/1/1133010/2811.pdf&view=true>. - Макрообъект.

5. Кирсанова, М.В. Деловая переписка: учебно-практическое пособие / М.В. Кирсанова, Н.Н. Анодина, Ю.М. Аксенов. — 3-е изд. — Москва: ИНФРА-М, 2020. — 136 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-16-009918-7. - Текст: электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1063317> (дата обращения: 16.01.2023). - Режим доступа: по подписке.

6. Дзялошинский, И.М. Деловые коммуникации. Теория и практика: учебник для бакалавров / И.М. Дзялошинский, М.А. Пильгун. — Москва: Издательство Юрайт, 2019. — 433 с. — (Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-9916-3044-3. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/425851> (дата обращения: 16.01.2023).

7. Культура речи и деловое общение: учебники и практикум для вузов / В.В. Химик [и др.]; ответственный редактор В.В. Химик, Л.Б. Волкова. — Москва: Издательство Юрайт, 2021. — 308 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-00358-1. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/469315> (дата обращения: 16.01.2023).

б) Дополнительная литература:

1. Мельник, М.А. Профессиональная этика и профессионально-деловая коммуникация: учебно-методическое пособие / М.А. Мельник, А.И. Назарычева; МГТУ. - Магнитогорск: МГТУ, 2016. - 1 электрон. опт. диск (CD-ROM). - Загл. ститул. экрана. - URL: <https://magtu.informsystema.ru/uploader/fileUpload?name=2650.pdf&show=dcatalogues/1/1131143/2650.pdf&view=true> (дата обращения: 16.01.2023). - Макрообъект. - Текст: электронный. - Сведения доступны также на CD-ROM.

2. Деловые коммуникации: учебник для бакалавров / В.П. Ратников [и др.]; под редакцией В.П. Ратникова. — Москва: Издательство Юрайт, 2020. — 527 с. — (Бакалавр. Базовый курс). — ISBN 978-5-9916-3496-0. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/466777> (дата обращения: 16.01.2023).

3. Деловые коммуникации в государственном муниципальном управлении: учебное пособие для вузов / А.С. Никитина, Н.Г. Чевтаева, С.А. Ваторопин, А.С. Ваторопин. — Москва: Издательство Юрайт, 2021. — 171 с. — (Высшее

образование).—ISBN978-5-534-13964-8.—Текст:электронный//ЭБСЮрайт[сайт].—URL:<https://urait.ru/bcode/467374>(датаобращения:16.01.2023).

4.Прокофьева,А.В.Деловаяриторика:учебно-методическоепособие/А.В.Прокофьева;МГТУ.-Магнитогорск:МГТУ,2016.-1электрон.опт.диск(CD-ROM).-Загл.ститул.экрана.-URL:<https://magtu.informsystema.ru/uploader/fileUpload?name=2811.pdf&show=dcatalogues/1/133010/2811.pdf&view=true>(датаобращения:16.01.2023).-Макрообъект.-Текст:электронный.-СведениядоступнытакженаCD-ROM.

в)Методическиеуказания:

Самостоятельнаяработастудентоввуза:практикум/составители:Т.Г.Неретина,Н.Р.Уразаева,Е.М.Разумова,Т.Ф.Орехова;Магнитогорскийгос.техническийун-тим.Г.И.Носова.-Магнитогорск:МГТУим.Г.И.Носова,2019.-1CD-ROM.-Загл.ститул.экрана.-URL:<https://magtu.informsystema.ru/uploader/fileUpload?name=3816.pdf&show=dcatalogues/1/1530261/3816.pdf&view=true>(датаобращения:16.01.2023).-Макрообъект.-Текст:электронный.-СведениядоступнытакженаCD-ROM.

г)ПрограммноеобеспечениеиИнтернет-ресурсы:

Программноеобеспечение

НаименованиеПО	№договора	Срокдействиялицензии
MSOffice2007Professional	№135от17.09.2007	бессрочно
7Zip	свободнораспространяемо	бессрочно
FARManager	свободнораспространяемо	бессрочно

Профессиональныебазыданныхиинформационныесправочныесистемы

Названиекурса	Ссылка
ЭлектроннаябазапериодическихизданийEastViewInformationServices,ООО«ИВИС»	https://dlib.eastview.com/
Информационнаясистема-Единоеокнодоступакинформационнымресурсам	URL: http://window.edu.ru/
Национальнаяинформационно-аналитическаясистема-Российскийиндекснауочногочитирования(РИНЦ)	URL: https://elibrary.ru/project_risc.asp
ПоисковаясистемаАкадемияGoogle(GoogleScholar)	URL: https://scholar.google.ru/
РоссийскаяГосударственнаябиблиотека.Каталоги	https://www.rsl.ru/ru/4readers/catalogues/
ЭлектронныересурсыбиблиотекиМГТУим.Г.И.Носова	https://magtu.informsystema.ru/Marc.html?locale=ru
УниверситетскаяинформационнаясистемаРОССИЯ	https://uisrussia.msu.ru

9Материально-техническоеобеспечениедисциплины(модуля)

Материально-техническоеобеспечениедисциплинывключает:

ТипназваниеаудиторииОснащениеаудитории

УчебныеаудиториидляпроведениязанятийлекционноготипаДоска,мультимедийные средствахранения,пе-редачиипредставленияинформации.

Учебныеаудиториидляпроведенияпрактическихзанятий,групповыхиииндивидуальн ыхконсультаций,текущегоконтроляипромежуточнойатте-станцииДоска,мультимедийныйпр оектор,экран

ПомещениедлясамостоятельнойработыобучающихсяПерсональныекомпьютерыспа кетомMSOffice,выходомвИнтернетисдоступомвэлектрон-нуюинформационно-образовател ьнуюсредууниверситета

Помещениедляхраненияипрофилактическогообслуживанияучебногооборудования Стеллажидляхраненияучебно-наглядныхпосо-бийиучебно-методическойдокументации.

Приложение 1

Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов

1. Коммуникативная сторона делового взаимодействия и типы деловых партнеров

1.1. Деловая коммуникация как научная и учебная дисциплина

Вопросы для обсуждения

1. Сущность социальных коммуникаций
2. Становление теорий коммуникаций
3. Структура коммуникаций
4. Типология коммуникаций
5. Функционирование системы коммуникации
6. Предмет и объект дисциплины “Деловая коммуникация”
7. Основные понятия теории деловых коммуникаций
8. Функции теории деловых коммуникаций
9. Предмет и объект дисциплины “Деловые коммуникации”
10. Методы теории деловых коммуникаций

Задания

1.2. Коммуникативная сторона делового взаимодействия

Вопросы для обсуждения

1. Общая характеристика коммуникативной стороны делового взаимодействия
2. Вербальная деловая коммуникация
3. Невербальная деловая коммуникация

1.3. Коммуникативные типы деловых партнеров

Вопросы для обсуждения

1. Экстравертивный и интровертивный типы деловых партнеров
2. Типы темпераментных деловых партнеров
3. Акцентуации характера
4. Типы социального характера по Э.Шострому
5. Психометрия – анализ личности по системе Сьюзен Деллингер
6. Три состояния личности по Э.Берну
7. Культурно-психологические типы по Э.Шпрангеру

2. Формы деловых коммуникаций

2.1. Деловая беседа, деловое совещание, деловые переговоры

2.1.1. Деловая беседа

1. Основные элементы подготовки и ведения деловой беседы
2. Этапы деловой беседы
3. Факторы, влияющие на содержание деловой беседы
4. Формы и методы воздействия на подчиненного

2.1.2. Деловое совещание

1. Типы, функции и основные этапы проведения совещаний
2. Подготовка совещания
3. Проведение совещания
4. Особенности различных типов совещаний

2.1.3. Деловые переговоры

- 4.2. Переговоры как разновидность коммуникации
- 4.3. Стратегии ведения переговоров
- 4.4. Динамика переговоров
- 4.5. Тактические приемы ведения переговоров

2.2. Выступление перед аудиторией, презентация

2.2.1. Выступление перед аудиторией

1. Специфика и типы выступлений перед аудиторией
2. Особенности некоторых видов выступлений перед аудиторией
3. Подготовка к выступлению
4. Как завоевать и усилить внимание слушателей
5. Риторика и аргументация в публичном выступлении
6. Стил ь речи
7. Невербальные средства коммуникации в публичной речи

2.2.2. Презентация

1. Основные этапы подготовки презентации
2. Разработка слайдов презентации
3. Проведение презентации

2.3. Дебаты с оппонентом, деловая переписка, разговор по телефону

2.3.1. Дебаты с оппонентом

Вопросы для обсуждения

1. Особенности дебатов как формы коммуникации
2. Участники дебатов
3. Подготовка к дебатам
4. Проведение дебатов
5. Критика в дебатах
6. Проблемные ситуации и способы их разрешения

2.3.2. Деловая переписка

Вопросы для обсуждения

1. Из истории становления деловой переписки
2. Классификация деловой переписки
3. Структура и оформление делового письма
4. Стил ь и язык деловой переписки
5. Деловая переписка по электронной почте
6. Этические и этикетные формы деловой переписки

2.3.3. Разговор по телефону

1. Специфика телефонного общения и подготовка к телефонным переговорам
2. Основные правила делового разговора по телефону
3. Управление телефонной коммуникацией
4. Автоответчик и мобильный телефон

3. Этика и этикет деловых коммуникаций

3.1. Этика деловых коммуникаций

Вопросы для обсуждения

1. Становление этики деловых коммуникаций
2. Противоречие между этикой и бизнесом в деловых коммуникациях
3. Этические принципы деловых коммуникаций
4. Этика бизнеса
5. Этика в рекламе
6. Этика кросскультурных и межнациональных деловых коммуникаций
7. Способы повышения уровня нравственности деловых коммуникаций

3.2. Этикет и культура деловых коммуникаций

Вопросы для обсуждения

1. Особенности этикета деловых коммуникаций

2. Принципы современного делового этикета
3. Основные правила делового этикета
4. Деловая коммуникация и современный дресс-код
5. Визитная карточка в деловой коммуникации

Тест 1

1. «Малый разговор» в деловой коммуникации ведется в рамках:
Деловых интересов партнеров
Личностных, неделовых интересов партнеров
Профессиональных интересов партнеров
2. Адресат манипуляции в деловом общении — это:
Партнер, который может стать жертвой манипуляции
Партнер, на которого направлено манипулятивное воздействие
Партнер, который использует манипулятивные приемы психологического воздействия
3. Атрибуцией называется:
Все ответы неверны
Интерпретация субъектом межличностного восприятия причин и мотивов поведения других людей
Приписывание определенным группам людей специфических черт
Стремление человека быть в обществе других людей
4. В ценностно-ориентированных манипулятивных технологиях делового общения мишенью психологического воздействия являются:
Духовные идеалы партнера-адресата
Когнитивные структуры партнера-адресата
Потребности и склонности партнера-адресата
Ценностные установки партнера-адресата
5. Вербальные коммуникации осуществляются с помощью:
Жестов
Информационных технологий
Определенного темпа речи
Похлопываний по плечу
Устной речи
6. Все люди делятся на:
Все ответы верны
Рациональных и иррациональных
Сенсориков и интуитов
Экстравертов и интровертов
7. Деловой стиль взаимодействия партнеров включает:
Ослабление контроля за социально-статусными и этикетными нормами
Признание ценности и значимости поведенческих действий друг друга
Рациональное использование партнерами поддерживающих техник
Умение партнеров адаптировать собственные профессиональные знания к каждой деловой ситуации
8. Деловые партнеры с визуальной модальностью мыслят преимущественно:
Аудиальными образами

Зрительными образами

Тактильными образами

9. Информационно-силовое обеспечение манипулятора в манипулятивных технологиях делового общения складывается из совокупного взаимодействия:

Когнитивно-рациональных сил адресата психологического воздействия

Личностно-психологических сил манипулятора

Привлеченных (заимствованных) сил, которые создаются другими личностями

Статусно-ресурсных сил манипулятора

10. К механизмам манипулятивного воздействия относятся:

Механизмы присоединения и внедрения, которые использует манипулятор

Потребности, склонности, мотивации адресата манипуляции

Психические автоматизмы и комплексы адресата манипуляции

Психотехнические приемы манипулятивного воздействия

11. К наиболее применяемым в технологиях делового общения техникам активной антиманипулятивной защиты можно отнести:

Временное прерывание адресатом делового контакта с манипулятором

Использование партнером-адресатом психотехнических приемов встречной манипуляции

Преобразование партнером-адресатом коммуникативных сигналов манипулятора с учетом собственных интересов

Целенаправленную тотальную психологическую атаку на манипулятора

12. К основным манипулятивным техникам психического воздействия в деловом общении относятся техники:

«Ложного вовлечения»

Запутывания

Расположения

Скрытого принуждения

Убеждения

13. К особым техникам пассивной защиты, ориентированным на отражение манипулятивного воздействия, относятся:

Выстраивание партнером-адресатом смысловых и семантических барьеров с манипулятором

Дистанцирование партнера-адресата от партнера-манипулятора

Расположение партнера-адресата к намерениям и установкам манипулятора

Соккрытие партнером-адресатом своих ситуативно переживаемых эмоций и чувств

14. К открытым вопросам в деловой коммуникации относятся:

Альтернативные

Зеркальные

Информационные

Риторические

Тест 2

1. К признакам, которые свидетельствуют о наличии манипуляции в деловом общении, относятся:

Неконгруэнтность коммуникативных сообщений манипулятора

Поведенческая стратегия делового партнера-коммуникатора, ориентированная на сотрудничество

Появление у партнера-адресата внутренних ощущений дискомфорта, эмоционального напряжения и беспокойства
Присутствие вербализованных и невербальных угрожающих сигналов
Структурная компоновка дискурсов информации, не релевантная их содержательной значимости для решения деловой проблемы

2. К средствам невербальной коммуникации относятся:

Все ответы верны

Кинесика

Проксемика

Такетика

3. К техникам малого разговора, применяемого в деловой коммуникации, относятся:

Высказывания-ссылки с приятными ассоциациями для партнера

Интересный, увлекательный рассказ

Позитивные констатации событий или фактов, интересующих партнера

Убеждающие деловые сообщения

Цитирование высказываний партнера о его увлечениях, хобби

4. Кинесическими средствами невербального общения выступают:

Мимика

Поза

Покашливание

Рукопожатие

Устная речь

5. Логико-смысловое манипулирование информацией в деловом общении предлагает:

Вербализованную подачу социально значимых для адресата дискурсов информации

Дозирование информации

Соккрытие важных смысловых дискурсов информации

Утаивание информации

6. Манипулятивная стратегия в деловом общении реализуется как:

Система психотехнических приемов и действий, отражающая долговременные цели манипулятора

Система совместных поведенческих действий деловых партнеров, имеющая целью компромиссное решение деловой проблемы

Совокупность поведенческих действий адресата манипуляции

7. Манипулятивные технологии делового общения — это такие технологии, в которых присутствуют:

Открытое принуждение партнера к каким-либо поведенческим действиям

Психотехнические приемы манипулирования

Скрытое психологическое воздействие на делового партнера

Техники расположения и убеждения по отношению к партнеру — адресату воздействия

8. Мишени манипулятивного воздействия — это:

- Локальные психические структуры партнера-адресата, на которые направлено манипулятивное воздействие

Объекты, включенные в деловую ситуацию
Структурные уровни психики манипулятора

9. Невербальными средствами общения являются

Взгляд
Походка
Рукопожатие
Телефон
Электронная почта

10. Общение - это:

Все ответы верны
Процесс передачи информации
Процесс установления контактов между людьми
Процесс формирования и развития личности

11. Персональная дистанция в процессе общения:

120-350см
15-50см
50-120см
Свыше 350см

12. Побудительная информация в деловой коммуникации реализуется в виде:

Познавательного сообщения
Призыва
Приказа
Просьбы

13. Прием направленного критического слушания целесообразно использовать в деловых ситуациях, связанных с:

«Прочтением» стенических эмоций партнеров
Выслушиванием жалоб клиентов
Дискуссионным обсуждением проблем
Обсуждением каких-либо инновационных проектов

14. Проксемическими характеристиками невербального общения являются:

Дистанция между общающимися
Мимика
Похлопывание по спине
Телефон
Угол общения партнеров

15. Просодическими средствами невербального общения выступают

Громкость голоса
Дистанция между общающимися
Жесты
Интонация
Плач

Тест 3

1. Прочитайте фразу-ответ на входящий телефонный звонок. Оцените как воспринимает клиент фразу. Если Вы считаете, что фраза положительно

воспринимается клиентом, ответьте «положительно», а если отрицательно, то ответьте «отрицательно». Доброе утро, страховая компания «Висепт»
Отрицательно
Положительно

2. Прочитайте фразу-ответ на входящий телефонный звонок. Оцените как воспринимает клиент фразу. Если Вы считаете, что фраза положительно воспринимается клиентом, ответьте «положительно», а если отрицательно, то ответьте «отрицательно». Добрый день. Это центр «Генезис». У телефона Ирина Аникеева. Чем я могу вам помочь?
Отрицательно
Положительно

3. Прочитайте фразу-ответ на входящий телефонный звонок. Оцените как воспринимает клиент фразу. Если Вы считаете, что фраза положительно воспринимается клиентом, ответьте «положительно», а если отрицательно, то ответьте «отрицательно». Здравствуйте, сервисный центр
Отрицательно
Положительно

4. Прочитайте фразу-ответ на входящий телефонный звонок. Оцените как воспринимает клиент фразу. Если Вы считаете, что фраза положительно воспринимается клиентом, ответьте «положительно», а если отрицательно, то ответьте «отрицательно». Извините, я не занимаюсь этими вопросами. Вам нужно позвонить в отдел продаж.
Отрицательно
Положительно

5. Прочитайте фразу-ответ на входящий телефонный звонок. Оцените как воспринимает клиент фразу. Если Вы считаете, что фраза положительно воспринимается клиентом, ответьте «положительно», а если отрицательно, то ответьте «отрицательно». Извините, я работаю в другом отделе, поэтому ничем вам помочь не могу.
Отрицательно
Положительно

6. Прочитайте фразу-ответ на входящий телефонный звонок. Оцените как воспринимает клиент фразу. Если Вы считаете, что фраза положительно воспринимается клиентом, ответьте «положительно», а если отрицательно, то ответьте «отрицательно». К сожалению, Анна еще обедает.
Отрицательно
Положительно

Тест 4

Правильные ответы отмечены +

1. Заключительный этап позволяет:
 - составить план, выбор стратегии и тактики проведения деловой беседы.
 - накопить полезный опыт на будущее
 - (+) наметить дальнейшую тактику общения с собеседником
2. Свободное оперативное совещание:
 - регулярно собирается для решения оперативных вопросов по плану в определенные дни

(+) может не иметь регламентированной повестки дня, зачастую проводится без председателя и сводится к обмену мнениями по какому-либо вопросу
- характерна разработка повестки дня с регламентацией времени на выступления и обсуждение рассматриваемой проблемы

3. Место проведения совещания:

1. (+) встречи могут проходить в помещении каждого из участников совещания или на нейтральной территории

2. - встречи могут проходить только в помещении каждого из участников совещания

3. - встречи могут проходить только на нейтральной территории

4. Для создания позитивного психологического климата на совещании необходимо:
Варианты ответа:

- навязывать свою позицию, особенно руководителю, авторитет которого может сказаться на эффективности выступления

(+) не допускать недоброжелательного тона на выступлениях участников и руководителя

(+) пресекать агрессивные реплики со стороны участников

5. В каких случаях необходимо проведение делового совещания:

(+) когда нужно сделать важное сообщение, которое может вызвать вопросы, требующие обсуждения

- когда нужно повысить информированность руководителя, благодаря учету идей, вознаграждений и критических замечаний

- когда возникает необходимость проинструктировать группу людей по методам и процедурам предстоящей работы

6. Проблемное деловое совещание:

Варианты ответа:

(+) характерна разработка повестки дня с регламентацией времени на выступления и обсуждение рассматриваемой проблемы

- регулярно собирается для решения оперативных вопросов по плану в определенные дни

- может не иметь регламентированной повестки дня, зачастую проводится без председателя и сводится к обмену мнениями по какому-либо вопросу

7. Прием «зацепки»:

Варианты ответа:

(+) выражается в необычном вопросе, сравнении, кратком изложении проблемы

- Заключается в непосредственном переходе к делу сразу, без вступления

- заключается в использовании дружеских слов, личного обращения по имени и отчеству, который позволит установить контакт в начале разговора

8. Антикульминационная структура изложения материала:

Варианты ответа:

- выводы делаются в конце выступления

- основная проблема раскрывается в середине выступления

(+) решение проблемы дано в начале выступления, а потом оно раскрывается и поясняется

9. Прямое ускорение:

Варианты ответа:

(+) стимулируется за счет фраз с предложением принять сразу решение по интересующей проблеме

- предполагает в процессе деловой беседы предлагать не одно, а несколько решений
- позволяет привести собеседника к окончательному решению постепенно

10. В конце делового совещания руководитель должен:

Варианты ответа:

(+) четко сформулировать решения, принятые в ходе коллективного обсуждения

(+) назвать ответственных исполнителей

- выделить основные моменты рассматриваемого вопроса

11. Пирамидальная структура изложения материала:

Варианты ответа:

- выводы делаются в конце выступления

- решение проблемы дано в начале выступления, а потом оно раскрывается и поясняется

(+) основная проблема раскрывается в середине выступления

12. Постоянно действующее совещание:

Варианты ответа:

- может не иметь регламентированной повестки дня, зачастую проводится без председателя и сводится к обмену мнениями по какому-либо вопросу

(+) регулярно собирается для решения оперативных вопросов по плану в определенные дни

- характерна разработка повестки дня с регламентацией времени на выступления и обсуждение рассматриваемой проблемы

13. Фиксация договоренности является:

Варианты ответа:

(+) заключительным элементом основной части деловой беседы

- заключительным элементом подготовительной части деловой беседы

- элементом заключительного этапа деловой беседы

14. Прием прямого подхода:

Варианты ответа:

- заключается в использовании дружеских слов, личного обращения по имени и отчеству, который позволит установить контакт в начале разговора

- предполагает в начале встречи постановки ряда вопросов по проблемам, которые должны быть рассмотрены в беседе

(+) заключается в непосредственном переходе к делу сразу, без вступления

15. Оценка «языка собеседника»:

Варианты ответа:

(+) позволяет подстроиться под тип речи собеседника, что увеличивает эффективность передачи информации

- дает возможность собеседнику показать уровень знаний, комбинировать различные типы вопросов

- позволяет передавать информацию на уровне профессиональной компетентности собеседника

16. Идентификация:

Варианты ответа:

(+) предполагает при передаче информации поставить себя на место собеседника, чтобы лучше понять его, учесть его интересы и цели.

- позволяет передавать информацию на уровне профессиональной компетентности собеседника

- позволяет гибко менять свое поведение, изменять тип подачи информации

17. Основными вопросами, которые необходимо решить в процессе подготовки деловой беседы:

Варианты ответа:

- самоанализ поведения участников

(+) устное или письменное приглашение заинтересованных лиц на встречу

(+) определение темы деловой беседы, основных задач и целей

18. Кульминационная структура изложения материала:

Варианты ответа:

- основная проблема раскрывается в середине выступления

- решение проблемы дано в начале выступления, а потом оно раскрывается и поясняется

(+) выводы делаются в конце выступления

19. Гипотетический подход:

Варианты ответа:

- заключается в том, что собеседнику предлагается принять только предварительно решение

(+) заключается в том, что на протяжении деловой беседы говорится лишь о принятии условного решения, что снимает страх ответственности и расслабляет собеседника

- стимулируется за счет фраз с предложением принять сразу решение по интересующей проблеме

Тест 5

1. Оценка мотивов и уровня информированности:

Варианты ответа:

- позволяет гибко менять свое поведение, изменять тип подачи информации

- позволяет подстроиться под тип речи собеседника, что увеличивает эффективность передачи информации

(+) позволяет передавать информацию на уровне профессиональной компетентности собеседника

2. В структуру речевого общения входит ...

Варианты ответа:

(+) значение и смысл слов, фраз

- кинесика

- паралингвистика

- такесика

3. Требование выполнять распоряжение инициатора, подкрепленное открытыми или подразумеваемыми угрозами

Варианты ответа:

(+) убеждение

- принуждение

- заражение

- просьба

4. Скрытое управление поведением партнера

Варианты ответа:

- (+) манипулирование
- принуждение
- заражение
- просьба

5. Групповые нормы и ценности возникают в результате ...

Варианты ответа:

- (+) подражания
- заражения
- внушения
- убеждения

6. Неосознанная готовность человека определенным привычным образом воспринимать и оценивать каких-либо людей и реагировать определенным, заранее сформированным образом без полного анализа конкретной ситуации

Варианты ответа:

- эмпатия
- идентификация
- (+) установка
- проекция

7. Функция общения, которая реализуется в возможности человека познать, утвердить себя, свою ценность в процессе общения

Варианты ответа:

- организация и поддержание межличностных отношений
- прагматическая
- внутриличностная
- (+) подтверждения

8. Осознанное внешнее согласие с группой при внутреннем расхождении с ее позицией определяется понятием ...

Варианты ответа:

- (+) конформность
- заражение
- мода
- убеждение

9. Бессознательная, невольная подверженность индивида определенным психическим состояниям

Варианты ответа:

- подражание
- (+) заражение
- мода
- внушение

10. Многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми, включающий в себя обмен информацией, выработку единой стратегии взаимодействия, восприятие и понимание другого человека

Варианты ответа:

- эмпатия
- (+) общение
- сотрудничество

- рефлексия

11. Система средств общения, включающая в себя рукопожатие, поцелуй, похлопывание

Варианты ответа:

- кинесика
- паралингвистика
- (+) такесика
- проксемика

12. Система средств общения, включающая в себя пространственно – временную организацию общения

Варианты ответа:

- кинесика
- паралингвистика
- экстралингвистика
- (+) проксемика

13. Процесс расшифровки смысла сообщений представляет собой ... слушание.

Варианты ответа:

- направленное
- (+) рефлексивное
- эмпатическое
- нерефлексивное

14. Психологический механизм самосознания

Варианты ответа:

- эмпатия
- идентификация
- (+) рефлексия
- атрибуция

15. Система средств общения, включающая в себя жесты, мимику, пантомимику

Варианты ответа:

- (+) кинесика
- паралингвистика
- экстралингвистика
- проксемика

16. Организация совместной деятельности, поиск средств повышения эффективности сотрудничества – это ... уровень общения.

Варианты ответа:

- интимно – личностный
- ритуальный, или социально – ролевой
- (+) деловой
- прагматический

17. Обращение к адресату с призывом удовлетворить потребности или желания инициатора воздействия

Варианты ответа:

- убеждение
- принуждение
- заражение

(+) просьба

18. Система средств общения, предполагающая включение в речь пауз, покашливаний, плач, смех

Варианты ответа:

- кинесика
- паралингвистика
- (+) экстралингвистика
- такесика

19. К тактическим приемам ведения переговоров, демонстрирующих отношение к оппоненту как к партнеру, относят ...

Варианты ответа:

- (+) подчеркивание общности
- завышение требований
- двойное толкование

20. К тактическим приемам ведения переговоров, демонстрирующих отношение к оппоненту как к противнику, относят ...

Варианты ответа:

- подчеркивание общности
- разделение проблемы на отдельные составляющие
- (+) двойное толкование

Тест 6

1. Повышает эффективность общения ...

Варианты ответа:

- неотрывный взгляд в глаза
- отсутствие прямого взгляда
- (+) заинтересованный взгляд, направленный на собеседника
- взгляд сквозь вас

2. Деловое общение — это вид общения ...

Варианты ответа:

- (+) направленный на достижение предметной договоренности или определенной цели
- между коллегами по работе
- который люди используют в семейных отношениях

Вопрос:

К приемам формирования аттракции относят прием ...

Варианты ответа:

- «зацепки»
- снятия напряженности
- (+) «терпеливый слушатель»
- «нейтральной фразы»

3. Расположение к себе собеседника, его притяжение на эмоциональном уровне

Варианты ответа:

- проекция
- рефлексия
- установка
- (+) аттракция

4. Когда вам пришла в голову мысль позвонить ...

Варианты ответа:

- сразу звоните, пока не забыли
- (+) обдумайте предстоящий разговор
- важно вспомнить, что звонить можно только в случае крайней необходимости

5. Тип совещания:

Варианты ответа:

- (+) оперативное
- конструктивное
- стратегическое
- тактическое

6. Деловое общение...

Варианты ответа:

- (+) формальное
- обыденное
- ситуативное
- конфликтное

7. В деловом общении обращение к собеседнику происходит на ...

Варианты ответа:

- (+) «Вы» независимо от должности и соподчинения
- «Вы» только с руководителем и сторонними людьми
- «Ты» независимо от должности и соподчинения

8. Беседу с посетителем нельзя завершать

Варианты ответа:

- высказыванием обобщающего или завершающего замечания
- (+) прекращением разговора
- вставанием
- шуткой

9. Вас просят передать информацию отсутствующему коллеге. Вы ...

Варианты ответа:

- увидев, расскажите ему
- (+) напишите записку и положите на его стол
- попросите того, кто его наверняка увидит, передать содержание разговора
- предложите перезвонить

10. Вы ведете переговоры. Партнер опоздал на встречу на 8 минут. Ваша реакция ...

Варианты ответа:

- выражу опоздавшему свое недовольство
- выразительно посмотрю в момент его появления на часы
- через шутку выражу свое недоумение
- (+) сделаю вид, что ничего не произошло, сразу перейду к делу

11. При телефонном звонке следует...

Варианты ответа:

- (+) снять трубку после второго или третьего звонка
- не снимать трубку в течение 5 минут
- снять трубку после 5 звонка

Тест 7

1. Вопрос: «Деловой макиавеллизм» - это:
Ответ: «делать как можно больше денег», невзирая на этические принципы
Ответ: рассматривать этические принципы, «как не относящиеся к делу»

Вопрос: «Теория поля» в психологии была создана:
Ответ: К.Левиним
2. Автор теоретически и экспериментально разработанного варианта деятельностного подхода в психологии - это:
Ответ: А.Н.Леонтьев
3. Адресат манипуляции в деловом общении – это:
Ответ: партнер, на которого направлено манипулятивное воздействие
4. Асимметричное решение (уступки одной из сторон значительно превышает уступки другой) при деловых переговорах принимается в ситуациях:
Ответ: значительного различия соотношений сил оппонентов
Ответ: конфликтных отношений оппонентов
5. Ассертивный способ поведения в деловом общении предполагает:
Ответ: уважение прав партнера
Ответ: достижение желаемой цели, без нанесения вреда другим
Ответ: способность найти компромиссное решение, удовлетворяющее обоих партнеров
Ответ: умение склонить партнера к оказанию помощи или любезности
6. Барьер ореола в перцептивной фазе делового общения проявляется как:
Ответ: экстраполяция одного психологического свойства партнера на все остальные
Ответ: «окрашивание» одним качеством партнера всех его остальных качеств
7. Барьер стереотипизации в перцептивной фазе делового общения проявляется как:
Ответ: защита партнерами любых посягательств на их собственные оценочные суждения
Ответ: защита собственной положительной самооценки
Ответ: наложение стереотипов деловых партнеров на их реально существующие образы
8. Бессознательное может проявиться в деловом общении
Ответ: да
9. Бессознательные психические процессы в межличностном деловом общении могут актуализироваться как:
Ответ: Ослышки
Ответ: Оговорки
Ответ: Очитки

10. Более этична в письме – отказе формулировка:
Ответ: «К сожалению, мы не имеем возможности в настоящее время предоставить Вам возможность трудоустройства»
11. В визитной карточке фирмы надо указывать полное официальное название фирмы
Ответ: да
12. В деловой коммуникации необходимо иметь в виду:
Ответ: интересы, а не позиции
13. В деловом общении определяющими являются социальный статус партнера и его профессиональная роль
Ответ: да
14. В деловом общении стресс может проявиться как:
Ответ: напряжение, мобилизующее партнера для борьбы с источником негативных эмоций
15. В деловых письмах допускается факсимиле
Ответ: нет
16. В интерактивной организации совместных действий деловых партнеров выделяют следующие стили взаимодействия: сотрудничества, приспособления, избегания,
Ответ: соперничества
17. В качестве основополагающего можно рассматривать такой принцип делового общения, как: «В рамках служебного положения никогда не допускать по отношению к своим деловым партнерам таких поступков, каких бы не желал видеть по отношению к себе»
Ответ: да
18. В качестве фундамента психики личности коллективное бессознательное рассматривал:
Ответ: К.Юнг
19. В конфликтной ситуации демонстрация одним из партнеров своих психологических и властных ресурсов может оказать влияние
Ответ: да
20. В межличностном общении деловых партнеров бессознательное может проявиться в виде:
Ответ: забываний имен собственных партнером по общению
Ответ: оговорок партнера
Ответ: обмолвок партнера

Тест 8

1. В общении «сверху-вниз», если отношение между руководителем и подчиненным основаны на доверии и доброжелательности, лучше использовать:
Ответ: просьбу
2. В основе проективного теста лежит метод:
Ответ: проекции

3. В письме-уведомлении деловому партнеру сообщается:
Ответ: о проведении презентации
Ответ: о новых видах продукции и услуг
Ответ: об открытии новых филиалов и подразделений в организации
4. В предметную область дисциплины «Деловое общение» входит изучение невербальной коммуникации деловых партнеров
Ответ: да
5. В современной деловой культуре межличностное общение протекает, как правило, в ролевой
Ответ: форме
6. В текстах деловых документов не допускается употребление:
Ответ: сниженной лексики
Ответ: разговорных клише
Ответ: профессионализмов
7. В ходе деловой беседы резюмирование уместно:
Ответ: при ее завершении
Ответ: во время поэтапного обсуждения вопроса
8. В целостном процессе делового общения можно разделить в реальности такие его стороны как: восприятие; коммуникация, взаимодействие
Ответ: нет
9. Важнейшими отличительными признаками делового общения являются:
Ответ: формально-статусный принцип взаимодействия субъектов общения
Ответ: инструментальная направленность общения на решение социально-значимой проблемы
Ответ: реализация общения в какой-либо совместной профессиональной деятельности людей
10. Важные компоненты стиля сотрудничества в конфликтной ситуации - это:
Ответ: общее проблемное поле
Ответ: совместные интересы
Ответ: нахождение зоны равновесия
11. Вариант телефонного ответа, который соответствует нормам делового этикета:
Ответ: «... Разрешите я уточню этот вопрос для Вас»
12. Ваши действия на переговорах при предъявлении партнерам завышенных требований:
Ответ: дадите понять, что такие условия для Вас не подлежат обсуждению
Ответ: скажите четко, что можете воспользоваться другими предложениями
13. Вектор скрытого психологического воздействия характеризует собой:
Ответ: встроенные в сообщение манипулятора «случайные» вербальные замечания или упоминания

14. Великий философ древности, который сформулировал важный этический принцип делового общения «Благоговейно относись к делу и честно поступай с другими» - это:

Ответ: Конфуций

15. Вербальные действия, применение которых ведет к нарушению этических принципов делового общения - это:

Ответ: угроза

Ответ: прозвище

Ответ: приговор

Ответ: ложь

16. Вербальные приемы, которые могут способствовать предупреждению конфликтов - это:

Ответ: «Вы-подход»

Ответ: Прием «Да... но»

Ответ: Корректная аргументация и постановка вопросов

17. Вербальный деловой этикет включает:

Ответ: совокупность этикетных речевых средств и правила их использования в деловых ситуациях

Ответ: этикетные формулы делового общения

18. Взаимосвязь дисциплин «Деловое общение» и социальной психологии проявляется в:

Ответ: исследовании закономерностей межличностного

Ответ: исследовании общения, как единства перцепции, коммуникации, интеракции

19. Виды визитных карточек, применяемых в деловой практике - это:

Ответ: стандартная визитная карточка сотрудника фирмы

Ответ: представительская карточка сотрудника фирмы

Ответ: визитная карточка фирмы

20. Виды деловых писем, применяемых в современной деловой практике - это:

Ответ: рекомендательное письмо

Ответ: письмо-отказ

Ответ: письмо-уведомление

Ответ: письмо-напоминание

Ответ: письмо-запрос о ходе исполнения договора

Ответ: письмо-благодарность

21. Виды критики, которые соответствуют этическим нормам - это:

Ответ: щадящая, конструктивная критика

22. Виды психического потрясения личности, возникающие в деловом общении - это:

Ответ: «личностная инфляция»

Ответ: «синдром ригидности»

Ответ: частичная диссоциация

23. Визитной карточкой предпринимателя является:

Ответ: честность

Ответ: порядочность

24. Влияние рыночных отношений на этику делового общения проявляется в:

Ответ: доминировании экономического интереса в деловом общении

Ответ: усилении статусного характера делового общения

Ответ: деловом прагматизме

25. Внешний конформизм в рабочей группе проявляется как:

Ответ: внешнее проявление согласия с мнением группы при отсутствии внутреннего согласия

Тест 9

1. Внешний облик партнера влияет на деловой успех

Ответ: да

2. Внутренний конформизм в рабочей группе проявляется как:

Ответ: изменение мотивации, намерения или поведения члена рабочей группы под влиянием группового давления

3. Во внешнем облике делового мужчины недопустимы:

Ответ: цветовые контрасты в одежде

Ответ: спортивная обувь

Ответ: жилет ручной вязки

4. Вопросы, которые не противоречат партнеру и не отвергают его утверждений, а придают деловому диалогу новый смысл – это вопросы:

Ответ: информационные

5. Входит ли в предметную область дисциплины «Деловое общение» изучение вербальных средств коммуникации деловых партнеров?

Ответ: да

6. Выберите в приведенных ниже положениях те, которыми нельзя руководствоваться в общении «снизу-вверх»:

Ответ: говорить категоричным тоном

Ответ: навязывать свою точку зрения

7. Выберите среди перечисленных ниже основные техники влияния на делового партнера в конфликтной ситуации:

Ответ: нейтрализация критических замечаний партнера

Ответ: нейтрализация возражений партнера

Ответ: техники убеждения

8. Выделите среди перечисленных ниже направлений психологии специальные психологические теории:

Ответ: экономическая психология

Ответ: профессиональная психология

Ответ: психодиагностика

9. Гибкие поведенческие стратегии деловых партнеров реализуются в:

Ответ: в действиях партнеров, отклоняющихся от нормативно-статусных и этикетных рамок

10. Группа, которая оказывает существенное влияние на общественное мнение коллектива, является референтной

Ответ: да

11. Групповая сплоченность имеет направленность:

Ответ: конформистскую

Ответ: негативную

Ответ: позитивную

12. Группы документов, которые используются в корпоративных деловых коммуникациях – это группы:

Ответ: организационно-распорядительные

Ответ: организационно-нормативные

Ответ: информационно-справочные

Ответ: кадровые

13. Группы факторов, определяющие степень зрелости рабочей группы:

Ответ: организационные

Ответ: экономические

Ответ: технологические

Ответ: психологические

14. Действия партнера, которые соответствуют принципу «Честь превыше прибыли»:

Ответ: выполнение договора

Ответ: недопущение финансовых махинаций

15. Деловое письмо должно строиться по схеме: внимание > интерес > просьба >

Ответ: действие

16. Деловое письмо, отправляемое по факсу:

Ответ: подписывается от руки

17. Деловой этикет - это:

Ответ: совокупность норм и правил поведения людей в какой-либо совместной профессиональной деятельности

18. Деловой этикет складывается из:

Ответ: речевого этикета

Ответ: невербального этикета

Ответ: поведенческого этикета

19. Дисциплина «Деловое общение» изучает:

Ответ: типологию деловых партнеров

Ответ: структуру и виды делового общения

Ответ: перцептивные барьеры делового общения

20. Для внутренней переписки используются:

Ответ: обычная бумага белого цвета

21. Для партнера, имеющего аудиальный тип модальности, характерно восприятие конфликтной ситуации:

Ответ: вербальное

22. Для психодиагностики доминирующего эмоционального состояния деловых партнеров используется:

Ответ: тест цветового выбора М.Люшера

23. Духовные составляющие рабочей группы - это:

Ответ: морально-психологический климат

Ответ: групповые мнения и настроения

Ответ: доминирующая в группе система идей и взглядов

24. Если атмосфера переговоров накалилась, Вы:

Ответ: обратите внимание на резкий эмоциональный тон партнера

Ответ: предложите сделать паузу в переговорах

Ответ: сделаете остроумное, шутливое замечание, чтобы разрядить обстановку

25. Если деловой партнер: старается отгородиться от обилия новой информации, с трудом входит в новые контакты, его психическая энергия рефлексивна, ориентирован на собственные ощущения. Его психологический тип личности

Ответ: интроверт

Итоговый тест

1. Если конфликтующие партнеры обладают примерно одинаковой властью и их устраивает временное решение, то является эффективным стиль поведения такой, как:

Ответ: стиль компромисса

2. Если партнер во время переговоров непрерывно перебивает Вас, то Вы:

Ответ: попросите вежливо, но твердо дать договорить до конца

3. Если с Вашей стороны переговоры с партнерами ведет «команда» - наиболее представительная группа вашей организации, то тогда преимущества переговорного процесса:

Ответ: обеспечивается обмен мнениями

Ответ: создается более сильная оппозиция партнерам

Ответ: снижается вероятность принятия ошибочных решений

4. Если у Вас возникли трудности в ходе переговоров с партнером, чтобы их преодолеть необходимо сосредоточиться на:

Ответ: интересах

5. Жесткая постановка цели переговоров ведет к их провалу

Ответ: да

Вопрос: Закон конгруэнтности относится к законам делового общения

Ответ: да

6. Закономерности взаимодействия человека и техники исследует:

Ответ: профессиональная психология

7. Западный мыслитель, который убедительно показал, что в обществе с рыночной ориентацией человек рассматривает свои способности, как товар, предназначенный для продажи - это:

Ответ: Э.Фромм

8. Значительный вклад в разработку психологии народов и масс внесли:

Ответ: Г.Лебон

Ответ: В.Вундт

Ответ: Г.Тард

9. Идентификация относится к психологическим механизмам регулирования коллективной деятельности группы

Ответ: да

10. Вопрос: Иерархия (от общего к частному) в соотношении теорий:

Ответ: социальная психология

Ответ: психодиагностика

Ответ: деловое общение

Ответ: деловой этикет

11. Иерархия (от общего к частному) в соотношении теорий:

Ответ: социальная психология

Ответ: экономическая психология

Ответ: психология денег и сберегающего поведения

12. Иерархия (от общего к частному) основных понятий концепции З.Фрейда:

Ответ: Структурный уровень психики личности

Ответ: Бессознательное

Ответ: Оговорки

13. Иерархия (от общего к частному) приведенных ниже понятий:

Ответ: гештальтпсихология

Ответ: гештальт

Ответ: инсайт

14. Иерархия (от общего к частному) уровней в социально-психологической диагностике конфликта:

Ответ: межличностный

Ответ: внутриличностный

Ответ: психосоматический

15. Иерархия (последовательность удовлетворения) потребностей личности, предложенная в концепции А.Маслоу:

Ответ: физиологические потребности

Ответ: потребности в безопасности

Ответ: потребности в привязанности и любви

Ответ: потребности в уважении и одобрении

Ответ: когнитивные потребности

16. Иерархия (последовательность) этапов технологии имиджирования:

Ответ: составление объективной психологической карты с исходными природными и личностными качествами

Ответ: составление психологической матрицы желательных для имиджа качеств

Ответ: психологический практикум по отработке специ- альных упражнений под контролем имиджмейкера

17. Иерархия (правильная последовательность) основных этапов деловых переговоров:
Ответ: подготовка к переговорам
Ответ: процесс ведения переговоров
Ответ: анализ результатов переговоров
Ответ: выполнение достигнутых договоренностей
18. Иерархия (правильная последовательность) этапов процесса подготовки презентации:
Ответ: определение цели презентации
Ответ: составление списка приглашенных на презентацию
Ответ: разработка плана презентации
Ответ: выбор метода представления продукта, проекта, услуги и пр.
Ответ: подбор демонстрационных материалов
Ответ: подготовка выступлений
19. Иерархия типов лидеров по степени влияния (от большего к меньшему) на членов рабочей группы:
Ответ: вожак
Ответ: лидер
Ответ: ситуативный лидер
20. Избыточность информации означает:
Ответ: ее смысловую плотность и насыщенность
21. Интеллект партнера в деловом общении может проявиться в:
Ответ: способности «без проб и ошибок» решить проблему деловой ситуации
22. Интерактивная фаза делового общения соответствует межличностномупартнеро
Ответ: взаимодейст*
23. Информационные вопросы в диалоге деловых партнеров являются частным случаем открытых
Ответ: да
24. Исследование психологических характеристик малых и больших групп входит в предметную область социальной психологии
Ответ: да
25. К бессознательным психическим процессам З.Фрейд относит такие, которые:
Ответ: формируются вдали от сознания
Ответ: не имеют прямого доступа в сознание
Ответ: функционируют «всемирно»
26. К вербальным барьерам межличностного общения деловых партнеров относятся барьеры:
Ответ: логический
Ответ: стилистический
Ответ: семантический
27. К вербальным барьерам, возникающим в межличностном общении деловых партнеров, относятся:
Ответ: семантический барьер

Ответ: стилистический барьер

Ответ: фонетический барьер

28. К категориям дисциплины «Деловое общение» относятся:

Ответ: перцепция

Ответ: интеракция

Ответ: коммуникация

29. К основным средствам делового общения относятся:

Ответ: вербальные

Ответ: невербальные

30. К основным формам делового общения относятся:

Ответ: деловое совещание

Ответ: деловая беседа

Ответ: пресс-конференция

Ответ: деловые переговоры

31. К перцептивным барьерам делового общения относятся барьеры:

Ответ: стереотипизации

Ответ: привлекательности

Ответ: ореола

Ответ: статусный

32. К предпосылкам возникновения конфликта в деловом общении относятся:

Ответ: категоричность суждений партнеров

Ответ: наличие разногласий в решении деловой проблемы

Ответ: агрессивность деловых партнеров

33. К представителям гештальтпсихологии относятся:

Ответ: М.Вертгеймер

Ответ: В.Кёлер

34. К психологическим механизмам регулирования коллективной деятельности рабочей группы относятся:

Ответ: адаптация

Ответ: коммуникация

Ответ: интеграция

Ответ: идентификация

35. К психологическим характеристикам рабочей группы относятся:

Ответ: психологическая совместимость членов группы

Ответ: морально-психологическая атмосфера группы

36. К системам невербального слушания партнера относятся:

Ответ: такесика

Ответ: кинесика

Ответ: паралингвистика

Ответ: проксемика

37. К способам повышения этического уровня делового общения в организации относятся:

Ответ: создание этических комиссий

Ответ: обучение этическому поведению
Ответ: разработка этических нормативов общения

38. К структурным элементам психики индивида, которые установил В.Вундт в своих психологических экспериментах, относятся:
Ответ: ощущения
Ответ: психические образы
Ответ: чувства
39. К теоретическим основам дисциплины «Деловое общение» можно отнести теорию невербальной коммуникации Аллана Пиз
Ответ: да
40. К теоретическим основам дисциплины «Деловое общение» можно отнести учение И.АТВАТЕРА о приемах эффективного слушания
Ответ: да
41. К теоретическим предпосылкам дисциплины «Деловое общение» можно отнести концепции российских психологов С.Л.Рубинштейна и А.Н.Леонтьева
Ответ: да
42. К теоретическим предпосылкам дисциплины «Деловое общение» относятся такие психологические теории, как:
Ответ: социальная психология
Ответ: психология личности
Ответ: профессиональная психология
43. К типам лидеров относятся:
Ответ: ситуативный лидер
Ответ: вождь
Ответ: лидер
44. К формам делового общения относятся:
Ответ: Деловая беседа
Ответ: Деловое совещание
Ответ: Переговоры представителей фирмы и поставщиков энергоресурсов для нее
Ответ: Презентации услуг или товаров
45. К функциям дисциплины «Деловое общение» относятся функции:
Ответ: инструментально-трансляционная
Ответ: прогностическая
Ответ: познавательная
Ответ: аксиологическая
46. Картография конфликта помогает установить:
Ответ: истинные мотивации и опасения конфликтующих партнеров
Ответ: сущность проблемы конфликта
Ответ: подлинные интересы и потребности противоборствующих партнеров
47. Каузальная атрибуция (личностная, объектная, обстоятельственная) в общении членов рабочей группы проявляется в:
Ответ: переоценке личностных факторов
Ответ: приписывании причин поступков внешним обстоятельствам

Ответ: недооценке ситуационных факторов

48. Каузальная атрибуция означает приписывание поведения

Ответ: причин*^предп*

49. Каузальная личностная атрибуция в общении членов рабочей группы проявляется в:

Ответ: приписывании причин действия тому партнеру, который совершает определенные действия в рабочей группе

50. Каузальная обстоятельственная атрибуция в общении членов рабочей группы проявляется в:

Ответ: приписывании причин поступка члена рабочей группы внешним обстоятельствам

51. Кинесика включает в себя:

Ответ: позу

Ответ: жесты

52. Классическим жестом оценки является:

Ответ: подпираание щеки сжатыми в кулак пальцами

53. Коллективное бессознательное в деловом общении может проявиться в:

Ответ: спонтанных психических образах

Ответ: бессознательных моральных психических реакциях

Ответ: символизме передаваемой информации

54. Коммуникативная стратегия переговоров - это:

Ответ: продуманная стратегия воздействия на партнера, воплощенная в демонстрационных материалах

55. Коммуникативная структура рабочей группы указывает на:

Ответ: совокупность связей между членами рабочей группы

Ответ: положение, которое члены рабочей группы занимают при получении и передаче информации

56. Коммуникативные барьеры – это преграды и препятствия, которые возникают на пути движения...

Ответ: информац*

57. Compliment приносит пользу:

Ответ: обоим партнерам

58. Конструктивные психологические приемы ведения переговоров - это:

Ответ: внимание к партнеру

Ответ: одобрительная установка по отношению к партнеру

Ответ: уважение к партнеру

59. Конфликт, в котором отношения партнеров отягощены длительной личной неприязнью, является деструктивным

Ответ: да

60. Конфликты в деловом общении могут быть вызваны:

Ответ: психологически осознанным столкновением противоположно направленных интересов и установок партнеров

Ответ: осознанным противодействием помешать партнеру в достижении цели

61. Шаблоны поведения для защиты своего собственного «я» — это:

- соотношение самооценки
- уровень притязаний
- оценка представлений
- + защитные механизмы

62. Правильный выбор времени и места переговоров

- определяется переговорной стратегией
- способствует победе организаторов переговоров
- зависит от уровня информированности участников
- + способствует успеху переговоров

63. Для людей, занятых дружеской непринужденной беседой, характерно расположения за столом

- независимое
- конкурирующее
- + угловое
- оборонительное

64. Визуальный контакт осуществляется при помощи речи

- мимики
- + взгляда
- жеста

65. Передача выступающим информации широкой аудитории — это:

- деловая беседа
- деловое совещание
- деловые переговоры
- + публичное выступление

66. Основным средством согласованного принятия решений в процессе общения заинтересованных сторон является/являются:

- условное совещание
- деловая беседа
- + деловые переговоры
- деловое общение

67. Прямое деловое общение характеризуется:

- общением в пределах видимости
- наличием общей деловой цели у участников общения
- ответными реакциями собеседников
- + непосредственным речевым контактом

68. Перцептивной стороной общения является:

обмен информацией между участниками общения
взаимовлияние друг на друга участников общения
взаимодействие участников общения
+ восприятие друг друга партнерами по общению

69. Коммуникативная сторона общения — это:

организация взаимодействия между людьми
+ обмен информацией между людьми
восприятие участниками общения друг друга
взаимопонимание участников общения

70. Профессиональная этика отражает особенности нравственного сознания, взаимоотношений и поведения людей, обусловленные:

особенностями личности руководителя
требованиями повышения эффективности профессиональной деятельности
личными взаимоотношениями в коллективе
+ спецификой профессиональной деятельности

71. При споре непременно нужно считаться с уровнем развития противника, его специальностью и ...

соционикой
+ психологией
социологией
педагогикой

72. Встречные вопросы направлены на _____ разговора.

расширение
прекращение
продолжение
+ сужение

73. Язык невербального общения

зависит от эмоций человека
является универсальным
зависит от настроения человека
+ зависит от типа культуры, к которому принадлежит нация

74. Главным психологическим фактором публичного выступления является:

дополнительная информация
содержание выступления
+ оратор
ведущий собрания

75. Заражение, внушение, убеждение и подражание — это способы ...

организации выступления
передачи содержания общения

+ воздействия на партнеров
ведения переговоров

76. Термин «этика» имеет происхождение

латинское
русское
+ древнегреческое
немецкое

77. «Разбудите слушателя», «заинтересуйте его», «покажите, что факты понятны» — это правила ...
построения публичного выступления
+ привлечения внимания слушателей
подготовки речи
убеждения слушателей

78. Конфликтная ситуация — это:

развитие конфликта
ситуация обмена возражениями
ситуация дискуссии
+ основа конфликта

79. При деловом общении партнеры
+ связаны интересами дела
связаны личными интересами
независимы друг от друга
противостоят друг другу

80. Чем больше сторон участвуют в позиционных переговорах, тем их недостатки

меньше влияют на исход переговоров
становятся разнообразнее
+ становятся серьезнее
требуют быстрее искоренения

81. Внутреннее отношение собеседников к партнеру и деловой беседе создается:
целями беседы
+ первыми двумя — тремя предложениями
заключительным этапом беседы
личностью партнера

82. Целостный комплекс знаков (речевых, поведенческих и т.д.), направленных на создание определенного образа, — это:

самопрезентация
имидж
+ модель поведения
стиль общения

83. Установление контактов, определение проблемы, целей изложения мыслей, выработка готовности к действию — это:

результаты делового совещания
+ этапы процесса принятия решений в ходе делового совещания
ситуации делового общения в ходе делового совещания
проблемы общения в ходе делового совещания

84. При невербальном общении средством передачи информации являются:

интеллектуальные признаки
+ несловесные знаки
трактуемые сообщения
многозначные символы

85. Чтобы определить, понимает ли вас собеседник, следует использовать вопросы

встречные
однополосные
информационные
+ контрольные

86. Сбору сведений по проблеме переговоров способствуют вопросы

встречные
+ информационные
однополосные
для ориентации

87. На закрытые вопросы ожидается:

отсутствие ответов у собеседника
+ ответ «да — нет»
косвенный ответ
встречный вопрос

88. В зависимости от полноты фиксации хода совещания выделяют протокол:

умышленный и непреднамеренный
основной и дополнительный
официальный и неофициальный
+ краткий и полный

89. Чтобы установить, верно ли партнер по переговорам понимает положение дел, следует пользоваться вопросами

направляющими
ориентационными
встречными
+ провокационными

90. Вступление, изложение, доказательство и заключение — это четыре основных ...

+ части выступления
этапа деятельности

вопроса тактики
стадии упражнений

Вопросы к зачету

1. Общение как социально-психологический механизм взаимодействия в профессиональной сфере
2. Понятие общения. Коммуникация, перцепция и интеракция как составные элементы процесса общения.
3. Коммуникативный процесс и его элементы.
4. Деловая коммуникация и роль эффективного общения в профессиональной сфере. Характеристика делового общения.
5. Вербальные средства в деловой коммуникации.
6. Человеческая речь как источник информации. Речевые средства общения.
7. Стили письма и речи. Официально-деловой стиль.
8. Стили письма и речи. Научный стиль.
9. Стили письма и речи. Публицистический стиль.
10. Стили письма и речи. Разговорный стиль.
11. Собеседование как коммуникативный канал в деловом общении
12. Практики организации и проведения собеседований.
13. Типичные ошибки на собеседовании.
14. Невербальные средства в деловой коммуникации.
15. Язык жестов в деловом общении.
16. Средства невербальной коммуникации.
17. Коммуникативные барьеры в деловом общении.
18. Коммуникативные барьеры в деловом общении. Барьер социально-культурного различия. Барьеры непонимания: фонетический, стилистический, семантический, логический барьер.
19. Коммуникативные барьеры в деловом общении. Барьер отношений, барьер отрицательных эмоций.
20. Значение слушания в деловом общении.
21. Конфликты в деловом общении
22. Понятие и структура конфликта.
23. Стратегии взаимодействия в условиях конфликта.
24. Репрезентативная система в деловом общении. Визуальная, кинестетическая, аудиальная репрезентативная система
25. Конгруэнтность как условие эффективности общения личности. Понятие «раппорт».
26. Понятие «ресурсное состояние личности» в деловом общении.
27. Психологические характеристики личности в деловом общении
28. Характер личности. Понятие психологического типа личности. Психотипы личности и акцентуация характера.
29. Манипуляции в деловом общении.
30. Определение манипуляции ее признаки, предпосылки и причины.
31. Технология манипуляции.
32. Манипулятивные приемы в деловом общении.
33. Организационно-процедурные приемы манипуляции.
34. Манипулятивные приемы психологического характера или психологические уловки.
35. Распознавание манипулятивного воздействия и психологическая защита от него.
36. Спор как характеристика процесса обсуждения проблемы. Цели ведения спора.
37. Дискуссия в деловом общении. Разновидности дискуссии
38. Публичное выступление
39. Виды речи. Выбор темы. Определение целевой установки. Подбор материала.

40. План речи. Подготовка речи. Конспект. Внешний облик оратора. Голос, произношение, артикуляция, язык.

41. Как завоевать и удержать внимание аудитории. Культура речи делового человека.

42. Деловая беседа как основная форма делового общения

43. Виды деловой беседы.

44. Структура деловой беседы.

45. Психологические приемы влияния на партнера.

46. Деловой разговор по телефону.

47. Деловое совещание и заседания.

48. Практика организации и проведения делового совещания

49. Деловое совещание как форма коллективного обсуждения производственных вопросов.

50. Основные элементы делового совещания. Тема совещания. Повестка совещания. Длительность совещания. Участники совещания.

51. Организация пространственной среды при подготовке совещания. Задачи совещания. 52. Правила контроля за ходом совещания. Правила поведения для участников совещания.

53. Понятие «информация» в деловом общении. Методы и приемы работы с информацией

54. Резюме. Правила составления резюме

55. Этика деловых отношений в организации

56. Критика в деловой коммуникации

57. Compliments в деловом общении

58. Феномен личного влияния. Самопрезентация как средство воздействия

59. Информационные технологии в деловой коммуникации. Информационные компании.

60. Понятие электронных коммуникаций. Глобальная информационная сеть: интернет

Оценочные средства для проведения промежуточной аттестации

Код индикатора	Индикатор достижения компетенции	Оценочные средства
УК-4: Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)		
УК-4.1	Выбирает стиль общения на русском языке в зависимости от цели и условий партнерства; адаптирует речь и стиль общения к ситуациям взаимодействия	<p><i>Теоретические вопросы</i></p> <p>11. Сущность социальных коммуникаций</p> <p>12. Становление теорий коммуникаций</p> <p>13. Структура коммуникаций</p> <p>14. Типология коммуникаций</p> <p>15. Функционирование системы коммуникации</p> <p>16. Предмет и объект дисциплины “Деловая коммуникация”</p> <p>17. Основные понятия теории деловых коммуникаций</p> <p>18. Общение как социально-психологический механизм взаимодействия в профессиональной сфере</p> <p>19. Понятие общения. Коммуникация, перцепция и интеракция как составные элементы процесса общения.</p> <p>20. Коммуникативный процесс и его элементы.</p> <p>21. Деловая коммуникация и роль эффективного общения в профессиональной сфере. Характеристика делового общения.</p> <p>22.</p> <p><i>Тестовые задания</i></p> <p>15. «Малый разговор» в деловой коммуникации ведется в рамках: Деловых интересов партнеров Личностных, неделовых интересов партнеров Профессиональных интересов партнеров</p> <p>16. Адресат манипуляции в деловом общении — это: Партнер, который может стать жертвой манипуляции Партнер, на которого направлено манипулятивное воздействие Партнер, который использует манипулятивные приемы</p>

Код индикатора	Индикатор достижения компетенции	Оценочные средства
		<p>психологического воздействия</p> <p>17. Атрибуцией называется: Все ответы неверны Интерпретация субъектом межличностного восприятия причин и мотивов поведения других людей Приписывание определенным группам людей специфических черт Стремление человека быть в обществе других людей</p> <p>18. В ценностно-ориентированных манипулятивных технологиях делового общения мишенью психологического воздействия являются: Духовные идеалы партнера-адресата Когнитивные структуры партнера-адресата Потребности и склонности партнера-адресата Ценностные установки партнера-адресата</p> <p>19. Вербальные коммуникации осуществляются с помощью: Жестов Информационных технологий Определенного темпа речи Похлопываний по плечу Устной речи</p> <p>20. Все люди делятся на: Все ответы верны Рациональных и иррациональных Сенсорики и интуитов Экстравертов и интравертов</p> <p>21. Деловой стиль взаимодействия партнеров включает: Ослабление контроля за социально-статусными и этикетными нормами Признание ценности и значимости поведенческих действий друг друга Рациональное использование партнерами поддерживающих техник Умение партнеров адаптировать собственные профессиональные знания к каждой деловой ситуации</p> <p>22. Деловые партнеры с визуальной</p>

Код индикатора	Индикатор достижения компетенции	Оценочные средства
		<p>модальностью мыслят преимущественно: Аудиальными образами Зрительными образами Тактильными образами</p> <p>23. Информационно-силовое обеспечение манипулятора в манипулятивных технологиях делового общения складывается из совокупного взаимодействия: Когнитивно-рациональных сил адресата психологического воздействия Личностно-психологических сил манипулятора Привлеченных (заимствованных) сил, которые создаются другими личностями Статусно-ресурсных сил манипулятора</p> <p>24. К механизмам манипулятивного воздействия относятся: Механизмы присоединения и внедрения, которые использует манипулятор Потребности, склонности, мотивации адресата манипуляции Психические автоматизмы и комплексы адресата манипуляции Психотехнические приемы манипулятивного воздействия</p>
УК-4.2	Ведет деловую переписку на русском и иностранном языках с учетом особенностей стилистики официальных писем и социокультурных различий	<p><i>Теоретические вопросы</i></p> <p>7. Из истории становления деловой переписки</p> <p>8. Классификация деловой переписки</p> <p>9. Структура и оформление делового письма</p> <p>10. Стиль и язык деловой переписки</p> <p>11. Деловая переписка по электронной почте</p> <p>12. Этические и этикетные формы деловой переписки</p> <p><i>Тестовые задания</i></p> <p>1. К наиболее применяемым в технологиях делового общения техникам активной антиманипулятивной защиты можно отнести: Временное прерывание адресатом</p>

Код индикатора	Индикатор достижения компетенции	Оценочные средства
		<p>делового контакта с манипулятором Использование партнером-адресатом психотехнических приемов встречной манипуляции Преобразование партнером-адресатом коммуникативных сигналов манипулятора с учетом собственных интересов Целенаправленную тотальную психологическую атаку на манипулятора</p> <p>2. К основным манипулятивным техникам психического воздействия в деловом общении относятся техники: «Ложного вовлечения» Запутывания Расположения Скрытого принуждения Убеждения</p> <p>3. К особым техникам пассивной защиты, ориентированным на отражение манипулятивного воздействия, относятся: Выстраивание партнером-адресатом смысловых и семантических барьеров с манипулятором Дистанцирование партнера-адресата от партнера-манипулятора Расположение партнера-адресата к намерениям и установкам манипулятора Соккрытие партнером-адресатом своих ситуативно переживаемых эмоций и чувств</p> <p>4. К открытым вопросам в деловой коммуникации относятся: Альтернативные Зеркальные Информационные Риторические</p> <p>5. К признакам, которые свидетельствуют о наличии манипуляции в деловом общении, относятся: Неконгруэнтность коммуникативных сообщений манипулятора Поведенческая стратегия делового партнера-коммуникатора, ориентированная на сотрудничество Появление у партнера-адресата внутренних ощущений дискомфорта, эмоционального напряжения и беспокойства</p>

Код индикатора	Индикатор достижения компетенции	Оценочные средства
		<p>Присутствие вербализированных и невербальных угрожающих сигналов Структурная компоновка дискурсов информации, не релевантная их содержательной значимости для решения деловой проблемы</p> <p>6. К средствам невербальной коммуникации относятся: Все ответы верны Кинесика Проксемика Такетика</p> <p>7. К техникам малого разговора, применяемого в деловой коммуникации, относятся: Высказывания-ссылки с приятными ассоциациями для партнера Интересный, увлекательный рассказ Позитивные констатации событий или фактов, интересующих партнера Убеждающие деловые сообщения Цитирование высказываний партнера о его увлечениях, хобби</p> <p>8. Кинесическими средствами невербального общения выступают: Мимика Поза Покашливание Рукопожатие Устная речь</p> <p>9. Логико-смысловое манипулирование информацией в деловом общении предлагает: Вербализированную подачу социально значимых для адресата дискурсов информации Дозирование информации Соккрытие важных смысловых дискурсов информации Утаивание информации</p> <p>10. Манипулятивная стратегия в деловом общении реализуется как: Система психотехнических приемов и действий, отражающая долговременные цели манипулятора</p>

Код индикатора	Индикатор достижения компетенции	Оценочные средства
		<p>Система совместных поведенческих действий деловых партнеров, имеющая целью компромиссное решение деловой проблемы</p> <p>Совокупность поведенческих действий адресата манипуляции</p>
УК-4.3:	Выполняет для личных целей перевод официальных и профессиональных текстов с иностранного языка на русский, с русского языка на иностранный	<p style="text-align: center;"><i>Теоретические вопросы</i></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Типы темпераментных деловых партнеров 2. Акцентуации характера 3. Типы социального характера по Э.Шострому 4. Психометрия – анализ личности по системе Сьюзен Деллингер 5. Три состояния личности по Э.Берну 6. Культурно-психологические типы по Э.Шпрангеру <p style="text-align: center;"><i>Тестовые задания</i></p> <p>25. Манипулятивные технологии делового общения — это такие технологии, в которых присутствуют:</p> <p>Открытое принуждение партнера к каким-либо поведенческим действиям</p> <p>Психотехнические приемы манипулирования</p> <p>Скрытое психологическое воздействие на делового партнера</p> <p>Техники расположения и убеждения по отношению к партнеру — адресату воздействия</p> <p>26. Мишени манипулятивного воздействия — это:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Локальные психические структуры партнера-адресата, на которые направлено манипулятивное воздействие <p>Объекты, включенные в деловую ситуацию</p> <p>Структурные уровни психики манипулятора</p> <p>27. Невербальными средствами общения являются</p> <p>Взгляд</p> <p>Походка</p> <p>Рукопожатие</p> <p>Телефон</p> <p>Электронная почта</p>

Код индикатора	Индикатор достижения компетенции	Оценочные средства
		<p>28. Общение - это: Все ответы верны Процесс передачи информации Процесс установления контактов между людьми Процесс формирования и развития личности</p> <p>29. Персональная дистанция в процессе общения: 120-350см 15-50см 50-120см Свыше 350см</p> <p>30. Побудительная информация в деловой коммуникации реализуется в виде: Познавательного сообщения Призыва Приказа Просьбы</p> <p>31. Прием направленного критического слушания целесообразно использовать в деловых ситуациях, связанных с: «Прочтением» стенических эмоций партнеров Выслушиванием жалоб клиентов Дискуссионным обсуждением проблем Обсуждением каких-либо инновационных проектов</p> <p>32. Проксемическими характеристиками невербального общения являются: Дистанция между общающимися Мимика Похлопывание по спине Телефон Угол общения партнеров</p> <p>33. Просодическими средствами невербального общения выступают Громкость голоса Дистанция между общающимися Жесты Интонация Плач</p>

Код индикатора	Индикатор достижения компетенции	Оценочные средства
		<p>34. Прочитайте фразу-ответ на входящий телефонный звонок. Оцените как воспринимает клиент фразу. Если Вы считаете, что фраза положительно воспринимается клиентом, ответьте «положительно», а если отрицательно, то ответьте «отрицательно». Доброе утро, страховая компания «Висепт»</p> <p>Отрицательно Положительно</p>
УК-4.4	Публично выступает на русском языке, строит свое выступление с учетом аудитории и цели общения	<p><i>Теоретические вопросы</i></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Функции теории деловых коммуникаций 2. Предмет и объект дисциплины “Деловые коммуникации” 3. Методы теории деловых коммуникаций 4. Общая характеристика коммуникативной стороны делового взаимодействия 5. Вербальная деловая коммуникация 6. Невербальная деловая коммуникация 7. Экстравертивный и интровертивный типы деловых партнеров <p><i>Тестовые задания</i></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Прочитайте фразу-ответ на входящий телефонный звонок. Оцените как воспринимает клиент фразу. Если Вы считаете, что фраза положительно воспринимается клиентом, ответьте «положительно», а если отрицательно, то ответьте «отрицательно». Добрый день. Это центр «Генезис». У телефона Ирина Аникеева. Чем я могу вам помочь? <p>Отрицательно Положительно</p> 2. Прочитайте фразу-ответ на входящий телефонный звонок. Оцените как воспринимает клиент фразу. Если Вы считаете, что фраза положительно воспринимается клиентом, ответьте «положительно», а если отрицательно, то ответьте «отрицательно». Здравствуйте, сервисный центр <p>Отрицательно Положительно</p> 3. Прочитайте фразу-ответ на входящий телефонный звонок. Оцените как воспринимает клиент фразу. Если Вы считаете, что

Код индикатора	Индикатор достижения компетенции	Оценочные средства
		<p>фраза положительно воспринимается клиентом, ответьте «положительно», а если отрицательно, то ответьте «отрицательно».Извините, я не занимаюсь этими вопросами.Вам нужно позвонить в отдел продаж.</p> <p>Отрицательно Положительно</p> <p>4. Прочитайте фразу-ответ на входящий телефонный звонок.Оцените как воспринимает клиент фразу.Если Вы считаете, что фраза положительно воспринимается клиентом, ответьте «положительно», а если отрицательно, то ответьте «отрицательно».Извините, я работаю в другом отделе, поэтому ничем вам помочь не могу.</p> <p>Отрицательно Положительно</p> <p>5. Прочитайте фразу-ответ на входящий телефонный звонок.Оцените как воспринимает клиент фразу.Если Вы считаете, что фраза положительно воспринимается клиентом, ответьте «положительно», а если отрицательно, то ответьте «отрицательно».К сожалению, Анна еще обедает.</p> <p>Отрицательно Положительно</p> <p>6. Заключительный этап позволяет:</p> <ul style="list-style-type: none"> - составить план, выбор стратегии и тактики проведения деловой беседы. - накопить полезный опыт на будущее (+) наметить дальнейшую тактику общения с собеседником <p>7. Свободное оперативное совещание:</p> <ul style="list-style-type: none"> - регулярно собирается для решения оперативных вопросов по плану в определенные дни (+) может не иметь регламентированной повестки дня, зачастую проводится без председателя и сводится к обмену мнениями по какому-либо вопросу - характерна разработка повестки дня с регламентацией времени на выступления и обсуждение рассматриваемой проблемы <p>8. Место проведения совещания:</p> <ul style="list-style-type: none"> (+) встречи могут проходить в помещении

Код индикатора	Индикатор достижения компетенции	Оценочные средства
		<p>каждого из участников совещания или на нейтральной территории</p> <ul style="list-style-type: none"> - встречи могут проходить только в помещении каждого из участников совещания - встречи могут проходить только на нейтральной территории <p>9. Для создания позитивного психологического климата на совещании необходимо: Варианты ответа:</p> <ul style="list-style-type: none"> - навязывать свою позицию, особенно руководителю, авторитет которого может сказаться на эффективности выступления (+) не допускать недоброжелательного тона на выступлениях участников и руководителя (+) пресекать агрессивные реплики со стороны участников <p>10. В каких случаях необходимо проведение делового совещания:</p> <ul style="list-style-type: none"> (+) когда нужно сделать важное сообщение, которое может вызвать вопросы, требующие обсуждения - когда нужно повысить информированность руководителя, благодаря учету идей, вознаграждений и критических замечаний - когда возникает необходимость проинструктировать группу людей по методам и процедурам предстоящей работы
УК-4.5	Устно представляет результаты своей деятельности на иностранном языке, может поддержать разговор в ходе их обсуждения	<p style="text-align: center;"><i>Теоретические вопросы</i></p> <ul style="list-style-type: none"> 8. Специфика телефонного общения и подготовка к телефонным переговорам 9. Основные правила делового разговора по телефону 10. Управление телефонной коммуникацией 11. Автоответчик и мобильный телефон <p style="text-align: center;"><i>Тестовые задания</i></p> <ul style="list-style-type: none"> 20. Проблемное деловое совещание: Варианты ответа:

Код индикатора	Индикатор достижения компетенции	Оценочные средства
		<p>(+) характерна разработка повестки дня с регламентацией времени на выступления и обсуждение рассматриваемой проблемы</p> <ul style="list-style-type: none"> - регулярно собирается для решения оперативных вопросов по плану в определенные дни - может не иметь регламентированной повестки дня, зачастую проводится без председателя и сводится к обмену мнениями по какому-либо вопросу <p>21. Прием «зацепки»: Варианты ответа: (+) выражается в необычном вопросе, сравнении, кратком изложении проблемы</p> <ul style="list-style-type: none"> - Заключается в непосредственном переходе к делу сразу, без вступления - заключается в использовании дружеских слов, личного обращения по имени и отчеству, который позволит установить контакт в начале разговора <p>22. Антикульминационная структура изложения материала: Варианты ответа: - выводы делаются в конце выступления - основная проблема раскрывается в середине выступления (+) решение проблемы дано в начале выступления, а потом оно раскрывается и поясняется</p> <p>23. Прямое ускорение: Варианты ответа: (+) стимулируется за счет фраз с предложением принять сразу решение по интересующей проблеме</p> <ul style="list-style-type: none"> - предполагает в процессе деловой беседы предлагать не одно, а несколько решений - позволяет привести собеседника к окончательному решению постепенно <p>24. В конце делового совещания руководитель должен: Варианты ответа: (+) четко сформулировать решения, принятые в ходе коллективного обсуждения (+) назвать ответственных исполнителей - выделить основные моменты</p>

Код индикатора	Индикатор достижения компетенции	Оценочные средства
		<p>рассматриваемого вопроса</p> <p>25. Пирамидальная структура изложения материала: Варианты ответа: - выводы делаются в конце выступления - решение проблемы дано в начале выступления, а потом оно раскрывается и поясняется (+) основная проблема раскрывается в середине выступления</p> <p>26. Постоянно действующее совещание: Варианты ответа: - может не иметь регламентированной повестки дня, зачастую проводится без председателя и сводится к обмену мнениями по какому-либо вопросу (+) регулярно собирается для решения оперативных вопросов по плану в определенные дни - характерна разработка повестки дня с регламентацией времени на выступления и обсуждение рассматриваемой проблемы</p> <p>27. Фиксация договоренности является: Варианты ответа: (+) заключительным элементом основной части деловой беседы - заключительным элементом подготовительной части деловой беседы - элементом заключительного этапа деловой беседы</p> <p>28. Прием прямого подхода: Варианты ответа: - заключается в использовании дружеских слов, личного обращения по имени и отчеству, который позволит установить контакт в начале разговора - предполагает в начале встречи постановки ряда вопросов по проблемам, которые должны быть рассмотрены в беседе (+) заключается в непосредственном переходе к делу сразу, без вступления</p> <p>29. Оценка «языка собеседника»: Варианты ответа: (+) позволяет подстроиться под тип речи</p>

Код индикатора	Индикатор достижения компетенции	Оценочные средства
		<p>собеседника, что увеличивает эффективность передачи информации</p> <ul style="list-style-type: none"> - дает возможность собеседнику показать уровень знаний, комбинировать различные типы вопросов - позволяет передавать информацию на уровне профессиональной компетентности собеседника
<p>ПК-1: Способен осуществлять организационное, документационное и информационное обеспечение деятельности руководителя организации</p>		
<p>ПК-1.1:</p>	<p>Организует и обеспечивает документационное сопровождение деятельности руководителя на основе внешних и локальных нормативных актов</p>	<p>8. Становление этики деловых коммуникаций</p> <p>9. Противоречие между этикой и бизнесом в деловых коммуникациях</p> <p>10. Этические принципы деловых коммуникаций</p> <p>11. Этика бизнеса</p> <p>12. Этика в рекламе</p> <p>13. Этика кросскультурных и межнациональных деловых коммуникаций</p> <p>14. Способы повышения уровня нравственности деловых коммуникаций</p> <p style="text-align: center;">Тестовые задания</p> <p>30. Идентификация: Варианты ответа: (+) предполагает при передаче информации поставить себя на место собеседника, чтобы лучше понять его, учесть его интересы и цели. - позволяет передавать информацию на уровне профессиональной компетентности собеседника - позволяет гибко менять свое поведение, изменять тип подачи информации</p> <p>31. Основными вопросами, которые необходимо решить в процессе подготовки деловой беседы: Варианты ответа: - самоанализ поведения участников (+) устное или письменное приглашение заинтересованных лиц на встречу (+) определение темы деловой беседы, основных задач и целей</p> <p>32. Кульминационная структура изложения материала: Варианты ответа:</p>

Код индикатора	Индикатор достижения компетенции	Оценочные средства
		<p>- основная проблема раскрывается в середине выступления</p> <p>- решение проблемы дано в начале выступления, а потом оно раскрывается и поясняется</p> <p>(+) выводы делаются в конце выступления</p> <p>33. Гипотетический подход: Варианты ответа:</p> <p>- заключается в том, что собеседнику предлагается принять только предварительно решение</p> <p>(+) заключается в том, что на протяжении деловой беседы говорится лишь о принятии условного решения, что снимает страх ответственности и расслабляет собеседника</p> <p>- стимулируется за счет фраз с предложением принять сразу решение по интересующей проблеме</p> <p>34. Оценка мотивов и уровня информированности: Варианты ответа:</p> <p>- позволяет гибко менять свое поведение, изменять тип подачи информации</p> <p>- позволяет подстроиться под тип речи собеседника, что увеличивает эффективность передачи информации</p> <p>(+) позволяет передавать информацию на уровне профессиональной компетентности собеседника</p> <p>35. В структуру речевого общения входит ... Варианты ответа:</p> <p>(+) значение и смысл слов, фраз</p> <p>- кинесика</p> <p>- паралингвистика</p> <p>- такесика</p> <p>36. Требование выполнять распоряжение инициатора, подкрепленное открытыми или подразумеваемыми угрозами Варианты ответа:</p> <p>(+) убеждение</p> <p>- принуждение</p> <p>- заражение</p> <p>- просьба</p> <p>37. Скрытое управление поведением партнера Варианты ответа:</p>

Код индикатора	Индикатор достижения компетенции	Оценочные средства
		<p>(+) манипулирование</p> <ul style="list-style-type: none"> - принуждение - заражение - просьба <p>38. Групповые нормы и ценности возникают в результате ...</p> <p>Варианты ответа:</p> <p>(+) подражания</p> <ul style="list-style-type: none"> - заражения - внушения - убеждения <p>39. Неосознанная готовность человека определенным привычным образом воспринимать и оценивать каких-либо людей и реагировать определенным, заранее сформированным образом без полного анализа конкретной ситуации</p> <p>Варианты ответа:</p> <ul style="list-style-type: none"> - эмпатия - идентификация <p>(+) установка</p> <ul style="list-style-type: none"> - проекция
ПК-1.2	<p>Организует информационное и документационное взаимодействие руководителя с посетителями, подразделениями, должностными лицами партнерами</p>	<p>6. Особенности этикета деловых коммуникаций</p> <p>7. Принципы современного делового этикета</p> <p>8. Основные правила делового этикета</p> <p>9. Деловая коммуникация и современный дресс-код</p> <p>10. Визитная карточка в деловой коммуникации</p> <p>11. Деловое совещание как форма коллективного обсуждения производственных вопросов.</p> <p>12. Основные элементы делового совещания. Тема совещания. Повестка совещания. Длительность совещания. Участники совещания.</p> <p>13. Организация пространственной среды при подготовке совещания. Задачи совещания.</p> <p>52. Правила контроля за ходом совещания. Правила поведения для участников совещания.</p> <p>14. Понятие «информация» в деловом общении. Методы и приемы работы с информацией</p> <p>15. Критика в деловой коммуникации</p>

Код индикатора	Индикатор достижения компетенции	Оценочные средства
		16. Комплименты в деловом общении 17. Феномен личного влияния. Самопрезентация как средство воздействия
ПК-1.3	Организует рабочее время, функциональное пространство свое и руководителя, организационно сопровождает рабочие процессы руководителя	<ol style="list-style-type: none"> 1. Вербальные средства в деловой коммуникации. 2. Человеческая речь как источник информации. Речевые средства общения 3. Стили письма и речи. Официально-деловой стиль 4. Стили письма и речи. Научный стиль 5. Стили письма и речи. Публицистический стиль 6. Стили письма и речи. Разговорный стиль 7. Собеседование как коммуникативный канал в деловом общении 8. Практики организации и проведения собеседований 9. Типичные ошибки на собеседовании <p style="text-align: center;">Тестовые задания</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Функция общения, которая реализуется в возможности человека познать, утвердить себя, свою ценность в процессе общения Варианты ответа: - организация и поддержание межличностных отношений - прагматическая - внутриличностная (+) подтверждения 2. Осознанное внешнее согласие с группой при внутреннем расхождении с ее позицией определяется понятием ... Варианты ответа: (+) конформность - заражение - мода - убеждение 3. Бессознательная, невольная подверженность индивида определенным психическим состояниям Варианты ответа: - подражание (+) заражение - мода - внушение

Код индикатора	Индикатор достижения компетенции	Оценочные средства
		<p>4. Многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми, включающий в себя обмен информацией, выработку единой стратегии взаимодействия, восприятие и понимание другого человека</p> <p>Варианты ответа:</p> <ul style="list-style-type: none"> - эмпатия (+) общение - сотрудничество - рефлексия <p>5. Система средств общения, включающая в себя рукопожатие, поцелуй, похлопывание</p> <p>Варианты ответа:</p> <ul style="list-style-type: none"> - кинесика - паралингвистика (+) такесика - проксемика <p>6. Система средств общения, включающая в себя пространственно – временную организацию общения</p> <p>Варианты ответа:</p> <ul style="list-style-type: none"> - кинесика - паралингвистика - экстралингвистика (+) проксемика <p>7. Процесс расшифровки смысла сообщений представляет собой ... слушание.</p> <p>Варианты ответа:</p> <ul style="list-style-type: none"> - направленное (+) рефлексивное - эмпатическое - нерефлексивное <p>8. Психологический механизм самосознания</p> <p>Варианты ответа:</p> <ul style="list-style-type: none"> - эмпатия - идентификация (+) рефлексия - атрибуция <p>9. Система средств общения, включающая в себя жесты, мимику, пантомимику</p> <p>Варианты ответа:</p> <ul style="list-style-type: none"> (+) кинесика - паралингвистика

Код индикатора	Индикатор достижения компетенции	Оценочные средства
		<ul style="list-style-type: none"> - экстралингвистика - проксемика <p>10. Организация совместной деятельности, поиск средств повышения эффективности сотрудничества – это ... уровень общения.</p> <p>Варианты ответа:</p> <ul style="list-style-type: none"> - интимно – личностный - ритуальный, или социально – ролевой (+) деловой - прагматический
ПК-3: Способен организовать и администрировать деятельность по организации труда и оплаты персонала		
ПК-3.1	Обеспечивает документационное и организационное сопровождение системы организации и оплаты труда персонала	<ol style="list-style-type: none"> 1. Конфликты в деловом общении 2. Понятие и структура конфликта 3. Стратегии взаимодействия в условиях конфликта 4. Репрезентативная система в деловом общении 5. Визуальная, кинестетическая, аудиальная репрезентативная система 6. Конгруэнтность как условие эффективности общения личности. Понятие «раппорт» 7. Понятие «ресурсное состояние личности» в деловом общении 8. Психологические характеристики личности в деловом общении 9. Характер личности. Понятие психологического типа личности. Психотипы личности и акцентуация характера. 10. Манипуляции в деловом общении. 11. Определение манипуляции ее признаки, предпосылки и причины. 12. Технология манипуляции. 13. Манипулятивные приемы в деловом общении. 14. Организационно-процедурные приемы манипуляции. 15. Манипулятивные приемы психологического характера или психологические уловки. 16. Распознавание манипулятивного воздействия и психологическая защита от него.

Код индикатора	Индикатор достижения компетенции	Оценочные средства
		<p style="text-align: center;">Тестовые задания</p> <p>1. Обращение к адресату с призывом удовлетворить потребности или желания инициатора воздействия Варианты ответа: - убеждение - принуждение - заражение (+) просьба</p> <p>2. Система средств общения, предполагающая включение в речь пауз, покашливаний, плач, смех Варианты ответа: - кинесика - паралингвистика (+) экстралингвистика - такесика</p> <p>3. К тактическим приемам ведения переговоров, демонстрирующих отношение к оппоненту как к партнеру, относят ... Варианты ответа: (+) подчеркивание общности - завышение требований - двойное толкование</p> <p>4. К тактическим приемам ведения переговоров, демонстрирующих отношение к оппоненту как к противнику, относят ... Варианты ответа: - подчеркивание общности - разделение проблемы на отдельные составляющие (+) двойное толкование</p> <p>5. Повышает эффективность общения ... Варианты ответа: - неотрывный взгляд в глаза - отсутствие прямого взгляда (+) заинтересованный взгляд, направленный на собеседника - взгляд сквозь вас</p> <p>6. Деловое общение — это вид общения ... Варианты ответа: (+) направленный на достижение предметной</p>

Код индикатора	Индикатор достижения компетенции	Оценочные средства
		<p>договоренности или определенной цели</p> <ul style="list-style-type: none"> - между коллегами по работе - который люди используют в семейных отношениях <p>Вопрос: К приемам формирования аттракции относят прием ...</p> <p>Варианты ответа:</p> <ul style="list-style-type: none"> - «зацепки» - снятия напряженности (+) «терпеливый слушатель» - «нейтральной фразы» <p>7. Расположение к себе собеседника, его притяжение на эмоциональном уровне</p> <p>Варианты ответа:</p> <ul style="list-style-type: none"> - проекция - рефлексия - установка (+) аттракция <p>8. Когда вам пришла в голову мысль позвонить ...</p> <p>Варианты ответа:</p> <ul style="list-style-type: none"> - сразу звоните, пока не забыли (+) обдумайте предстоящий разговор - важно вспомнить, что звонить можно только в случае крайней необходимости <p>9. Тип совещания:</p> <p>Варианты ответа:</p> <ul style="list-style-type: none"> (+) оперативное - конструктивное - стратегическое - тактическое <p>10. Деловое общение...</p> <p>Варианты ответа:</p> <ul style="list-style-type: none"> (+) формальное - обыденное - ситуативное - конфликтное <p>40. В деловом общении обращение к собеседнику происходит на ...</p> <p>Варианты ответа:</p> <ul style="list-style-type: none"> (+) «Вы» независимо от должности и соподчинения - «Вы» только с руководителем и сторонними людьми

Код индикатора	Индикатор достижения компетенции	Оценочные средства
		<p>- «Ты» независимо от должности и соподчинения</p> <p>41. Беседу с посетителем нельзя завершать Варианты ответа: - высказыванием обобщающего или завершающего замечания (+) прекращением разговора - вставанием - шуткой</p> <p>42. Вас просят передать информацию отсутствующему коллеге. Вы ... Варианты ответа: - увидев, расскажите ему (+) напишите записку и положите на его стол - попросите того, кто его наверняка увидит, передать содержание разговора - предложите перезвонить</p> <p>43. Вы ведете переговоры. Партнер опоздал на встречу на 8 минут. Ваша реакция ... Варианты ответа: - выражу опоздавшему свое недовольство - выразительно посмотрю в момент его появления на часы - через шутку выражу свое недоумение (+) сделаю вид, что ничего не произошло, сразу перейду к делу</p> <p>44. При телефонном звонке следует... Варианты ответа: (+) снять трубку после второго или третьего звонка - не снимать трубку в течение 5 минут - снять трубку после 5 звонка</p>

б) Порядок проведения промежуточной аттестации, показатели и критерии оценивания:

Промежуточная аттестация проводится в форме зачёта с оценкой.

Критерии оценки (в соответствии с формируемыми компетенциями и планируемыми результатами обучения):

Для получения зачета по дисциплине обучающийся показывает как минимум пороговый уровень сформированности компетенций, т.е.

– знает основные определения и понятия, связанные с коммуникацией в устной и письменной формах на русском языке для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия;

- умеет распознавать по образцу эффективные и неэффективные способы решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия в процессе коммуникации в устной и письменной формах на русском языке;
- владеет практическими навыками решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия в процессе коммуникации в устной и письменной формах на русском языке по образцу;
- знает основные источники получения информации по дисциплине;
- умеет самостоятельно получать информацию из основных источников по дисциплине;
- владеет навыками решения задач в области самоорганизации и самообразования по образцу;
- знает основные понятия реферирования и аннотирования научной литературы и принципы редакторской работы;
- умеет извлекать из научной литературы заданную информацию;
- владеет навыками составления рефератов и аннотаций научной литературы и ведения редакторской работы по образцу;
- знает основные правила подготовки управленческих документов и ведения деловой переписки;
- умеет использовать по образцу правила подготовки управленческих документов и ведения деловой переписки;
- владеет навыками использования по образцу правил подготовки управленческих

Зачет с оценкой по данной дисциплине проводится в устной форме: обучающийся отвечает на один теоретический вопрос и выполняет итоговый тест.

Показатели и критерии оценивания зачета:

– на оценку **«отлично»** (5 баллов) – обучающийся демонстрирует высокий уровень сформированности компетенций, всестороннее, систематическое и глубокое знание учебного материала, свободно отвечает на теоретический вопрос, выполняет итоговый тест на 95-100 баллов.

– на оценку **«хорошо»** (4 балла) – обучающийся в ответе на теоретический вопрос демонстрирует средний уровень сформированности компетенций: основные знания, умения освоены, но допускаются незначительные ошибки, неточности в устном ответе и/или выполняет итоговый тест на 85-94 балла.

– на оценку **«удовлетворительно»** (3 балла) – обучающийся в ответе на теоретический вопрос демонстрирует пороговый уровень сформированности компетенций: в ходе устного ответа допускает ошибки, проявляется отсутствие отдельных знаний выполняет итоговый тест на 65-84 балла.

– на оценку **«неудовлетворительно»** (2 балла) – обучающийся демонстрирует в устном ответе знания не более 20% теоретического материала, допускает существенные ошибки, выполняет итоговый тест на 50-64 балла.

– на оценку **«неудовлетворительно»** (1 балл) – обучающийся в устном ответе на теоретический вопрос не может показать знания на уровне воспроизведения и объяснения информации, выполняет итоговый тест менее, чем на 49 баллов.