

**Приложение к рабочей программе дисциплины**  
**Деловые коммуникации в профессиональной деятельности**

Направление подготовки – 38.04.01 Экономика  
Направленность (профиль) – Учетно-аналитические, налоговые и аудиторские системы в  
цифровой экономике  
Учебный план 2023 года разработки

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**

**1 Назначение фонда оценочных средств по дисциплине**

Фонд оценочных средств (далее – ФОС) по учебной дисциплине «Деловые коммуникации в профессиональной деятельности» – это совокупность контрольных измерительных материалов (оценочных средств), предназначенных для определения качества результатов обучения по национальной экономике, уровня сформированности компетенций обучающихся в ходе освоения данной дисциплины. ФОС используется при проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся.

Задачи ФОС:

- управление процессом приобретения обучающимися необходимых знаний, умений, навыков и формированием компетенций, определенных в ФГОС ВО, и повышение качества образовательного процесса;
- оценка достижений обучающихся в процессе изучения дисциплины с выделением положительных/отрицательных результатов и определение предупреждающих/корректирующих мероприятий;
- обеспечение соответствия результатов обучения задачам будущей профессиональной деятельности через совершенствование традиционных и внедрение в образовательный процесс университета инновационных методов обучения;
- самоподготовка и самоконтроль обучающихся в процессе обучения.

**2 Структура ФОС и применяемые методы оценки полученных знаний**

**2.1 Общие сведения о ФОС**

ФОС позволяет оценить усвоение всех указанных в рабочей программе дескрипторов компетенции, установленных ОПОП. В качестве методов оценивания применяются: наблюдение за работой на лекционных и практических занятиях, устный опрос в ходе обсуждения теоретических вопросов темы, ее основных понятий и положений, оценка качества содержания и подачи рефератов, проверка правильности решения задач, тестирование.

Структурными элементами ФОС по дисциплине являются: ФОС для проведения текущего контроля, состоящие из устных, письменных заданий, тем рефератов, тестов, включающие критерии и шкалу оценивания; ФОС для проведения промежуточной аттестации, состоящие из контрольно-измерительных материалов, описывающих показатели, критерии и шкалу оценивания.

### Применяемые методы оценки полученных знаний по разделам дисциплины

Раздел	Текущая аттестация			Промежуточная аттестация
	Устный опрос	Задания для самоподготовки и обучающихся	Тестирование	
		Рефераты		
Тема 1. Понятие деловых коммуникаций в профессиональной деятельности	+	+	+	зачет
Тема 2. Этика деловых коммуникаций	+	+	+	
Тема 3. Личность в деловых коммуникациях	+	+	+	
Тема 4. Деловые коммуникации в организациях	+	+	+	
Тема 5. Публичное выступление в деловой коммуникации	+	+	+	
Тема 6. Деловые переговоры	+	+	+	
Тема 7. Виртуальные деловые коммуникации	+	+	+	

## 2.2 Оценочные материалы для проведения текущего контроля

### 2.2.1. Устный опрос

Устный опрос является эффективной формой проверки и достаточно объективной оценки знаний обучающихся, позволяющей проверить степень усвоения ключевых положений темы, взаимосвязь экономических категорий и явлений, целостность восприятия материала соответствующей темы. Он нацелен на контроль и оценку уровня знаний обучающихся, а также умений и навыков самостоятельной работы с теоретическим материалом курса.

Элементом устного опроса является экспресс-опрос, осуществляемый в режиме вопрос-ответ, ответ предполагает быструю реакцию на вопрос и лаконичное (краткое и ясное) изложение сути обусловленной проблемы. Эти преимущества экспресс-опроса способствуют формированию навыков быстрой концентрации и реагирования на поставленный вопрос. Кроме того процедура экспресс-опроса позволяет студентам группы повторить учебный материал перед тестированием. Экспресс опрос не предполагает тотальный опрос студентов группы на занятии. Возможен выборочный опрос студентов, позволяющий получить общее представление о степени подготовленности группы для работы на практическом занятии.

### Тема 1. Понятие деловых коммуникаций в профессиональной деятельности

1. Что представляют собой коммуникации как объект научного исследования?
2. Перечислите коммуникационные стили?
3. Почему знание основ делового общения необходимо для успешной трудовой и научной деятельности?
4. Каковы основные правила делового общения?
5. Какова специфика деловых коммуникаций?
6. Назовите типы коммуникации.
7. В чем сущность коммуникационного процесса?
8. Охарактеризуйте элементы коммуникационного процесса
9. Какие существуют модели коммуникации?

## **Тема 2. Этика деловых коммуникаций**

1. В чем заключается основное противоречие нравственного сознания в предпринимательской деятельности?
2. Что является механизмами нравственной регуляции делового общения?
3. Как деловая этика может способствовать повышению эффективности производства?
4. В чем заключается сущность понятия «справедливость»?
5. Какие этические ценности являются основой деловых отношений в цивилизованном обществе?
6. В чем состоит сущность делового этикета?
7. Каких норм этикета Вы будете придерживаться при общении с начальником?
8. Каковы правила речевого этикета?

## **Тема 3. Личность в деловых коммуникациях**

1. Какова психическая структура личности?
2. Кто такие экстраверты и интроверты и как они проявляют себя в деловом общении?
3. Что такое самоподача в деловых отношениях? Из каких составляющих она складывается?
4. В чем заключается интерактивная сторона делового общения?
5. Что такое социально-психологические стереотипы?
6. Что относится к барьерам на пути карьерного роста?
7. Что такое личный план развития?
8. Каковы критерии проверки собственного делового и научного потенциала?

## **Тема 4. Деловые коммуникации в организациях**

1. Какие стадии проходит рабочая группа в процессе своего формирования?
2. Что такое референтная группа и какова ее роль в жизни коллектива?
3. Что Вы знаете о препятствиях в деле формирования коллектива?
4. Каковы основные направленности сплоченности в коллективе?
5. Каковы показатели профессиональной зрелости рабочей группы?
6. В чем состоит неформальное лидерство в коллективе?
7. Что такое власть и когда она возможна?
8. Что такое делегирование полномочий?
9. Каковы основные стили руководства?
10. Каковы типы отношений руководителя и подчиненных?
11. Какие советы можно дать начинающему руководителю?
12. Каковы современные теории конфликтов?
13. Каковы причины возникновения конфликтной ситуации?
14. Какие существуют виды конфликтов?
15. Какие методы управления конфликтом являются более эффективными?
16. В чем состоит сущность компромисса при разрешении конфликта?
17. Какова роль руководителя в становлении и развитии коллектива?

## **Тема 5. Публичное выступление в деловой коммуникации**

1. Каковы компоненты публичного выступления в деловой коммуникации?
2. В чем состоит адаптация к аудитории публичного выступления?
3. В чем различие публичного выступления в деловой и в научной коммуникации?
4. Каковы виды публичных выступлений в деловой коммуникации?
5. Каковы виды публичных выступлений в научной коммуникации?
6. В чем состоит специфика выступлений на конференциях и конгрессах?
7. Сформулируйте характеристики публичной речи.
8. Определите, в чем состоит сущность публичного выступления.
9. Какова подготовка к деловому публичному выступлению?

10. Какова подготовка к научному публичному выступлению?

### **Тема 6. Деловые переговоры**

1. В каких случаях применяется метод деловых переговоров?
2. Какие основные стадии включают переговоры?
3. Что включает подготовка переговоров?
4. На какие этапы делятся переговоры?
5. Какие тактические приемы применяются на переговорах?
6. Раскройте, каково значение переговоров в предпринимательской деятельности.
7. Охарактеризуйте возможные виды ведения переговоров.
8. Расскажите, как готовится место проведения переговоров.
9. Раскройте содержание техник ведения переговоров.
10. Объясните, каковы возможные итоги проведения переговоров, и как их оценивать.

### **Тема 7. Виртуальные деловые коммуникации**

1. В чем состоит специфика виртуальных коммуникаций?
2. Какова роль интернет-конференций в виртуальных коммуникациях?
3. В чем состоят эпистемологические и социологические аспекты виртуальных коммуникаций?
4. Какова связь между компьютерной герменевтикой и коммуникациями?
5. Как соотносятся коммуникации и становление специальности?
6. В чем особенности виртуальных коммуникаций в деловой профессиональной среде?
7. Каковы достоинства и ограничения Интернет-коммуникаций?
8. Какова специфика деловых и научных коммуникаций в период глобализации?
9. Что представляет собой Интернет-совещание?
10. В чем состоит значение веб-сайтов и Интернет-форумов в деловой коммуникации?

Технология оценивания устного опроса: так как в рамках процедуры экспресс опроса студент получает один вопрос в случайном порядке, то оценка результатов опроса связана с оценкой полноты и точности ответа на поставленный вопрос по четырехбальной шкале: «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

#### **Критерии формирования оценок при устном опросе:**

- «отлично» – вопрос полностью (90-100%);
- «хорошо» – вопрос раскрыт на 70-89% достаточно оперативно, т.е. студент понимает и может, в основном, изложить суть рассматриваемой проблемы (вопроса);
- «удовлетворительно» – ответ поверхностно раскрывает суть вопроса (на 50-69%) и потребовалось достаточно продолжительное время, что бы его сформулировать;
- «неудовлетворительно» – студент отказался от ответа на вопрос или ответил не правильно и не отреагировал на наводящие вопросы.

Количество попыток ответов на вопрос при опросе – одна.

#### **2.2.2. Задания для самоподготовки обучающихся**

Важнейшими элементами самоподготовки обучающихся являются подготовка рефератов и практических заданий (решение задач).

#### **Рефераты**

Реферат – это форма научно-исследовательской деятельности обучающихся, в основе которой находится самостоятельный поиск и обработка информации по обусловленной проблеме, нацеленная на формирование навыков самостоятельной работы студентов.

### **Тема 1. Понятие деловых коммуникаций в профессиональной деятельности**

1. Специфика деловой коммуникации в различных культурах.
2. Вербальные и невербальные средства общения и их функция в деловой коммуникации.
3. Взаимосвязь национальной ментальности и корпоративной культуры.
4. Межкультурные различия в деловой коммуникации.
5. Концепции межкультурных различий: теория ценностных ориентаций Клякхон и Стробека, теория ценностных конфигураций Парсонса.
6. Параметры межкультурных различий: теории Хофстеде, Тромпенаарса.
7. Теория Холла: высоко- и низко-контекстные культуры.
8. Восприятие времени в различных культурах: концепция Льюиса.

### **Тема 2. Этика деловых коммуникаций**

1. Специфика телефонных переговоров с точки зрения бизнес-этикета.
2. Бизнес-этикет. Национальная и культурная специфика.
3. Деловая коммуникация в межкультурном контексте.
4. Общечеловеческие нормы и ценности как основа коммуникаций в современном мире
5. Этнокультурные нормы деловых коммуникаций.

### **Тема 3. Личность в деловых коммуникациях**

1. Личностные аспекты деловых коммуникаций.
2. Архетипы в деловой коммуникации.
3. Личность и научное сообщество.
4. Самопрезентация личности в деловых коммуникациях.
5. Основные механизмы психологической защиты в рамках трудового коллектива.
6. Экономическая и правовая психология.

### **Тема 4. Деловые коммуникации в организациях**

1. Конфликтные ситуации и способы их преодоления в деловой коммуникации.
2. Конформизм в группе.
3. Основные причины конфликтов в организациях.
4. Основные методы предупреждения конфликтов
5. Особенности групповых коммуникаций в профессиональной среде.
6. Правила общения по телефону.
7. Характеристика рабочей группы.
8. Власть в организации – инструмент управления.
9. Демократический стиль руководства.
10. Ошибки руководителя в отношениях с подчиненными.

### **Тема 5. Публичное выступление в деловой коммуникации**

1. Особенности публичных выступлений.
2. Деловые беседы и деловые совещания в структуре современного делового взаимодействия.
3. Роль трансляции в деловых коммуникациях.
4. Технические средства информирования, обслуживания и демонстрации в деловых коммуникациях.
5. Стилистические особенности выступления.
6. Методы речевого воздействия на аудиторию.
7. Методика проведения деловых совещаний.
8. Ошибки при ведении деловой беседы.

### **Тема 6. Деловые переговоры**

1. Функции деловых переговоров.

2. Составляющие процесса деловых переговоров.
3. Стили деловых переговоров.
4. Давление в переговорах и способы противостояния в деловых переговорах.
5. Запрещенные приемы в деловых переговорах.
6. Манипуляции, применяемые в деловых переговорах.
7. Методы воздействия на деловых партнеров.
8. Психологические особенности национальных стилей переговорного этикета.
9. Телефонные переговоры.
10. Личностный фактор в деловых переговорах.

### **Тема 7. Виртуальные деловые коммуникации**

1. Информационные системы коммуникаций в современном мире.
2. Интернет-совещания, их роль в деловых коммуникациях.
3. Роль виртуальных коммуникаций.
4. Специфика деловых и научных коммуникаций в период глобализации.
5. Значение веб-сайтов и Интернет-форумов в деловой профессиональной коммуникации.

Технология оценивания рефератов: оценка рефератов строится с учетом степени соответствия установленным критериям относительно его содержания и представления: актуальность, научная и практическая значимость, своевременность (современность), соответствие предмету исследования, полнота (охват отдельных аспектов обусловленной проблемы), источники информации, стиль изложения, качество презентации. Рефераты оцениваются по четырехбалльной шкале: «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

#### **Критерии формирования оценок за реферат:**

– «отлично» – реферат содержит современную интерпретацию обусловленной проблемы рассматриваемой темы, отвечает критериальным требованиям к содержанию, иллюстрирован примерами из отечественной и (или) зарубежной практики, качественно презентован;

– «хорошо» – если выполнено 70-89 % от условий, предъявляемых к отличной работе;

– «удовлетворительно» – если выполнено 50-69 % от условий, предъявляемых к отличной работе;

– «неудовлетворительно» – проблема не раскрыта или материал морально устарел не отвечает текущим тенденциям или экономическим, политическим, социальным условиям.

В течение семестра каждый обучающийся должен подготовить не менее 1 реферата.

### **2.2.3. Тестирование**

Тестирование – это форма оперативного, объективного и сплошного измерения знаний обучающихся, выполняющая не только диагностическую функцию, нацеленную на выявлении уровня знаний, умений, навыков студента, но и обучающую и воспитательную функции, что, несомненно, повышает прикладную ценность тестирования. Обучающая функция тестирования состоит в мотивировании студента к активизации работы по усвоению учебного материала, с одной стороны, а с другой стороны, позволяет ему, задействовав резервы памяти, не только вспомнить, но и закрепить изучаемый материал. Воспитательная функция проявляется в периодичности тестового контроля, что дисциплинирует и организует работу студентов, помогает выявить и устранить пробелы в знаниях. Тестирование формируют навыки по работе с учебным материалом и извлечению информации.

Текущий контроль осуществляется путем прохождения обучающимися тестов по теоретическому материалу материалам лекций. Для проведения тестирования используется Портал поддержки образования КГМТУ (в структуре Электронная информационно-образовательная среда ФГБОУ ВО «КГМТУ» с использованием Moodle). Обучающиеся проходят тесты в режиме самоподготовки. Количество попыток прохождения каждого теста и время прохождения не ограничено.

### **Комплексные тесты по дисциплине**

1. Деловое общение основывается на знаниях:
  1. социологии;
  2. психологии;
  3. менеджмента;
  4. логики;
  5. всех выше перечисленных дисциплин.
2. К вербальным средствам общения относятся:
  1. устная речь;
  2. письменная речь
  3. устная и письменная речь;
  4. интонации голоса;
  5. грамотность.
3. Какие из перечисленных средств общения относятся к невербальным?
  1. жесты;
  2. позы;
  3. мимика;
  4. выражение лица;
  5. все перечисленные.
4. В процессе общения за восприятием сообщения партнером следует ...
  1. оценка сообщения;
  2. интерпретация сообщения;
  3. обратная связь;
  4. выделение и понимание смысловой части;
  5. передача сообщения.
5. Ключевая фаза общения – это ....
  1. восприятие;
  2. выбор канала передачи сообщения;
  3. прогноз имеющейся у собеседника картины мира и стремление в максимальной степени приблизить к ней наше сообщение;
  4. выбор слов и грамматики;
  5. обратная связь.
6. Вести разговор в русле выраженного личного интереса собеседника относится к психологическому приему достижения расположенности к себе собеседника:
  1. «Имя собственное»;
  2. «Зеркало отношений»;
  3. «Терпеливый слушатель»;
  4. «Золотые слова»;
  5. «Личная жизнь».

7. Рекомендации «Быть внимательным к собеседнику!», «Не перебивать собеседника, всегда дослушивать до конца!» относятся к психологическому приему достижения расположенности к себе собеседника:

1. «Имя собственное»;
2. «Зеркало отношений»;
3. «Терпеливый слушатель»;
4. «Золотые слова»;
5. «Личная жизнь».

8. Утверждение «Во всем, как хотите, чтобы с вами поступали люди, так поступайте и вы с ними» характеризует правило Д. Карнеги:

1. искренне интересуйтесь другими людьми искренне интересуйтесь другими людьми
2. будьте хорошим слушателем
3. внушайте собеседнику сознание его значимости и делайте это искренне
4. говорите о том, что интересует вашего собеседника
5. поощряйте других говорить о себе

9. По утверждению австралийского специалиста А. Пиза, наибольший объем информации от другого человека передается нам с помощью:

1. слов;
2. мимики, жестов, позы;
3. тона голоса и его интонаций;
4. всего выше перечисленного в равной степени;
5. невербальных компонентов общения.

10. Для результативного проведения деловых встреч, бесед, переговоров:

1. Необходимо контролировать свои движения и мимику;
2. Стараться интерпретировать реакции партнера;
3. Понимать язык невербальных компонентов общения;
4. Внимательно наблюдать за собеседником;
5. Пользоваться всеми выше перечисленными пунктами.

11. Невербальные компоненты общения наиболее значимы ....

1. В первые минуты знакомства;
2. В процессе обмена информацией;
3. При аргументировании;
4. В процессе спора;
5. В завершении общения.

12. Равноправие участников, свободный обмен мнениями и взглядами подразумевает беседа:

1. За “Т” – образным столом;
2. За круглым столом;
3. За квадратным столом;
4. За журнальным столиком;
5. Этот психологический аспект не учитывается.

13. Какой из перечисленных факторов может отрицательно повлиять на атмосферу общения при первой встрече?

1. Очки с затемненными стеклами;
2. Располагающий взгляд;
3. Доброжелательная улыбка;



4. Строгий деловой костюм;
5. Готовность вести записи.

14. Жесты какого типа имеют наибольшую национальную и культурную специфику и значительно разнятся в зависимости от страны?

1. Жесты-иллюстраторы;
2. Жесты-регуляторы;
3. Жесты-адаптеры;
4. Жесты-символы;
5. Жесты - проявления аффекта.

15. В каких случаях употребляются жесты-иллюстраторы?

1. Для пояснения сказанного словами;
2. Для усиления тех или иных моментов сообщения;
3. Для подчеркивания ключевых моментов беседы; 4. Для акцентирования внимания;
5. Во всех выше перечисленных случаях.

16. Какой из перечисленных жестов не относится к жестам-регуляторам?

1. Приветствие рукопожатие;
2. Частые кивки головой – для ускорения беседы;
3. Медленные кивки головой – выказывают заинтересованность в беседе;
4. Приподнятый вверх указательный палец – желание прервать беседу на данном месте или возразить;
5. Американский символ «ОК», означающий «всё хорошо».

17. В перечисленных вариантах найдите тот, который не предполагает употребление жестов-адаптеров?

1. В ситуациях стресса;
2. В затруднительных ситуациях;
3. Для пояснения сказанного;
4. Служат признаком переживаний;
5. Все перечисленные выше случаи.

18. Мимика и язык тела являются наиболее ярким проявлением ... .

1. Жестов-иллюстраторов;
2. Жестов-регуляторов;
3. Жестов-адаптеров;
4. Жестов-символов;
5. Жестов-проявления аффекта.

19. Найдите правильный вариант завершения утверждения – дистанция, на которой разговаривают собеседники,...

1. Очень символична и зависит от многих факторов;
2. Не имеет значения;
3. Зависит только от национальных особенностей;
4. Зависит только от взаимоотношений собеседников;
5. Определяется статусом собеседников.

20. Какой вид улыбки наиболее уместен в деловом общении?

1. Заискивающая;
2. Адекватная ситуации;
3. Дружелюбная;

4. Ироничная;
5. Насмешливая.

21. Если человек во время разговора часто отводит глаза от своего собеседника, это может означать:

1. Он собирается с мыслями;
2. Он нервничает;
3. Разговор его мало интересует;
4. Просьбу не перебивать, ещё не всё сказано;
5. В зависимости от ситуации, возможен любой из приведенных вариантов.

22. Какое средство невербального общения слушающего поощряет говорящего к продолжению разговора?

1. Увеличение дистанции слушающим собеседником;
2. Очень широкая улыбка;
3. Постоянное сокращение дистанции во время разговора;
4. Заинтересованный взгляд с нечастыми кивками головой;
5. Частый отвод взгляда в сторону.

23. Вызывает больше всего недоразумений использование представителями различных культур жестов

1. Символов;
2. Адаптеров;
3. Иллюстраторов;
4. Регуляторов;
5. Проявления аффекта.

24. Такая личностная характеристика как общительность может быть:

1. Врожденной;
2. Приобретенной в процессе общения;
3. Приобретенной в процессе сознательных тренировок;
4. Все выше перечисленные варианты верны.

25. Психологически мобильных людей отличает ... .

1. Полнота их погружения в процесс общения;
2. Легкая концентрация внимания;
3. Торопливость речи и манера торопить собеседника с ответом;
4. Перебивать, пытаясь закончить фразу вместо него;
5. Все перечисленное.

26. Все ли, из ниже перечисленных пунктов, соответствуют характеристике психологической ригидности?

1. Жизненный оптимизм;
2. Трудности в принятии самостоятельных решений;
3. Торопливость речи и манера торопить собеседника с ответом;
4. Склонны уточнять уже принятые решения;
5. Стремление к активной деятельности.

27. Люди, которым присуще такое коммуникативное качество как экставерсия:

1. По темпераменту холерики и сангвиники;
2. Это зачастую флегматики и меланхолики;
3. Это амбоверты;

4. Они хорошо контролируют свои эмоции; трудно переключаются с внутреннего хода мыслей на диалог;

28. К ошибкам в процессе подготовки переговоров и бесед относится.

1. Не готовиться к переговорам вообще;
2. Полагаться на импровизацию;
3. Поиск решения в процессе переговоров/беседы;
4. Учет мельчайших деталей встречи;
5. Все перечисленное.

29. Подготовка к переговорам включает следующие этапы:

1. Выявление области взаимных интересов;
2. Установление рабочих отношений с партнером;
3. Решение организационных вопросов (повестка дня, место и время встречи);
4. Формулировка вариантов решения и предложений по обсуждаемым вопросам;
5. Все перечисленное.

30. К правилам, позволяющим заинтересовать собой и заинтересоваться тем, с кем общаешься относится:

1. Выбор общеинтересной темы;
2. Использование шуток и острот;
3. Форма возражений, типа «Мне кажется, Вы ошибаетесь», «По-видимому, Вы неверно информированы»;
4. Замена односложных ответов «да – нет» на обороты: «К сожалению, это невозможно»;
5. Все перечисленное.

31. Умение слушать состоит, по мнению специалистов в этой области, из следующих составляемых:

1. Внимание;
2. Дружелюбие;
3. Активность;
4. Компетентность;
5. Доброжелательность.

32. Насколько значимы в переговорном процессе существующие национальные различия?

1. Национальные особенности не имеют значения;
2. Степень значимости национальных особенностей различна в каждом конкретном случае;
3. Национальные особенности влияют на деловые отношения только при конфликте сторон;
4. Интенсивность делового общения в современном мире приводит к "размыванию" национальных границ, формированию единых норм и правил;
5. Имеют значение только различия западных и восточных культур.

33. Какова цель реалистического конфликта?

- а) достичь конкретных результатов;
  - б) достичь каких-либо преимуществ (материальных или нематериальных).
  - в) снятие напряжения, своеобразная разрядка.
1. Только а);
  2. Только б);
  3. Только в);
  4. а) и б);

5. а) и в).

34. Какой из перечисленных признаков не относится к признакам конструктивной фазы конфликта?

1. Полный уход от предмета обсуждения;
2. Разногласия не принимают необратимого характера;
3. Проявляется взаимная неудовлетворенность ходом общения;
4. Проявляется взаимная неудовлетворенность друг другом;
5. Оппоненты адекватно оценивают свое состояние и состояние партнера

35. Какого типа личностей по склонности к конфликтности не существует?

1. Для которых конфликтность – поведение в конкретной ситуации;
2. Для кого конфликтность – постоянный признак их поведения;
3. Вообще неконфликтные люди;
4. Люди, инициирующие конфликт для достижения собственных целей.
5. Люди, желающие самоутвердиться в конфликтной ситуации.

36. Психологи считают, что конфликты –

1. Естественны в личной сфере;
2. Неизбежны в деловой сфере;
3. Естественны и неизбежны в личной сфере;
4. Естественны и неизбежны в деловой сфере;
5. Естественны и неизбежны в деловой и личной сфере.

37. Для правильной оценки сути конфликта и определения путей выхода из него психологи рекомендуют:

1. Выделить основную проблему;
2. Определить причины конфликта;
3. Рассмотреть варианты возможного разрешения конфликта;
4. Выяснить, каковы вероятные следствия каждого из возможных путей разрешения конфликта;
5. Все перечисленное.

38. Различными элементами структуры морали являются:

1. Нормы
2. Правила
3. Запреты
4. Принципы
5. Все перечисленное

39. Главной и определяющей функцией морали является

1. Ценностно-ориентирующая
2. Воспитательная
3. Регулятивная
4. Познавательная
5. Оценочная

40. К «инструментам» регулирования нравственных отношений относятся:

1. Морально-этические принципы
2. Общественное мнение
3. Моральный авторитет
4. Традиции, обычаи, заповеди, привычки

## 5. Все перечисленное

41. Какая функция морали позволяет оценивать поступки, цели и средства с точки зрения побуждающего намерения?

1. Воспитательная
2. Мотивационная
3. Регулятивная
4. Познавательная
5. Оценочная

42. Какая функция морали направлена на приобретение этических знаний, которые в комплексе помогают сформулировать модель нравственного поведения?

1. Воспитательная
2. Мотивационная
3. Регулятивная
4. Познавательная
5. Оценочная

43. Особенно строго соблюдались и соблюдаются правила этикета –

1. В странах Северной Америки;
2. В странах Западной Европы;
3. В странах Дальнего и Ближнего Востока;
4. В России;
5. В странах Средней Азии;

44. Когда в России стал усиленно внедряться западный этикет?

1. В XVII в;
2. В начале XVIII века;
3. В конце XIX века;
4. В начале XX века;
5. В наше время.

45. К какому виду этикета относится этикет, предписывающий нормы поведения на улице, в гостях, в театре, в общественных местах?

1. Деловой;
2. Общегражданский;
3. Придворный;
4. Военский;
5. Дипломатический.

46. Большинство правил идентичны или в той или иной мере совпадают этикета ....

1. Общегражданского и дипломатического;
2. Общегражданского и делового;
3. Дипломатического и воинского;
4. Дипломатического и придворного;
5. Придворного и воинского.

47. С какого возраста следует начинать обучение этикету?

1. С младенческих лет;
2. В начальной школе;
3. В средней школе;
4. Обучаясь в средне-специальном или высшем учебном заведении; когда понадобится.

48. Рукопожатие при встрече или при представлении мужчины и женщины совершенно неуместно –

1. В любых деловых встречах;
2. В неофициальных встречах;
3. В странах Востока;
4. В мусульманских странах;
5. При встрече многочисленной делегации.

49. Входя в комнату, где сидят подчиненные, руководитель –

1. Не здоровается первым;
2. Первым приветствует всех;
3. Обменивается со всеми рукопожатиями;
4. Здоровается первым, сотрудники отвечают, вставая;
5. Здоровается первым, сотрудники отвечают, не вставая.

50. Посетитель, входящий в комнату учреждения –

1. Не должен стучать в дверь;
2. Не должен стучать, если в комнате находится несколько сотрудников;
3. Должен постучать, затем войти;
4. Должен постучать, открыв дверь спросить разрешения войти, затем войти.
5. Должен постучать и войти только после положительного ответа;

51. При личном знакомстве визитная карточка –

1. Не вручается;
2. Вручается без речевого представления;
3. Вручающий вслух произносит имя и фамилию;
4. Вручающий подписывается и проставляет дату;
5. Вручающий вслух произносит имя и фамилию, подписывается и проставляет дату.

52. Никогда и никому не рекомендуется дарить –

1. Часы;
2. Бутылку без фирменной коробки;
3. Слишком дорогой подарок;
4. Личные вещи;
5. Цветы, не сняв упаковку.

53. Что отличает персонал компании-организатора презентации от гостей?

1. Нагрудные именные карточки с указанием фамилии, имени, отчества и должности;
2. Выполнение роли "хозяев";
3. Радушие и готовность помочь;
4. Уверенность и радушие;
5. Стремление обеспечить гостей всей необходимой информацией.

54. При проведении презентаций основное внимание необходимо уделить –

1. Процессу угощения и создания хорошего настроения;
2. Тому, чтобы размер помещения соответствовал числу приглашенных;
3. Тому, чтобы донести до приглашенных полную информацию о компании;
4. Наладить диалог с потенциальными клиентами;
5. Музыкальному сопровождению презентации.

55. Приемы носят деловой характер и проводятся с целью –

1. Углубления и расширения контактов;

2. Получения нужной информации в неофициальной обстановке;
3. Установления новых контактов;
4. Приема пищи;
5. Дегустации напитков.

56. Вид приема избирается в зависимости от ...

1. Случая, по которому необходимо устроить прием;
2. Времени проведения приема;
3. Статуса гостей;
4. Продолжительности пребывания делегации;
5. Количества членов делегации.

57. Что относится к основным рекомендациям поведения на приеме?

1. Не шумите;
2. Не суетитесь;
3. Не бегайте;
4. Не привлекайте внимания своей одеждой;
5. Все перечисленное.

58. Какой пункт следует исключить из правил телефонного общения:

1. Отвечая на звонок, представьтесь;
2. Убедитесь в точности сведений, которые намерены сообщить;
3. В начале разговора задать вопросы типа «С кем я разговариваю?», «Что Вам нужно?»;
4. Отвечать на все звонки;
5. Не давайте выход отрицательным эмоциям.

59. Каких выражений следует избегать при телефонных разговорах?

1. «Я не знаю»;
2. «Вы должны...»;
3. Несогласие с собеседником начинать со слова «Нет»;
4. «Подождите секундочку, я скоро вернусь»;
5. Всех выше перечисленных.

60. Если вам звонит рассерженный чем-то человек, ваши действия:

1. Положите трубку;
2. Сразу прервите собеседника и укажите ему на тон разговора;
3. Выслушаете его до конца;
4. Прервите в подходящем месте вопросом типа: «Чем я могу Вам помочь?»;
5. Прервите в подходящем месте вопросом типа: «В чем Ваша проблема?»

61. Если задаваемые вам вопросы затрагивают конфиденциальные стороны работы фирмы, вы предпримите следующие действия:

1. Посоветуете обратиться с этим вопросом к шефу;
2. Считаете, что эта информация необходима ему по работе;
3. Ответите на вопрос уклончиво;
4. Спросите у собеседника имеет ли он на это право?
5. Ответите, что этот вопрос не в вашей компетенции.

62. Что вы будете делать, если разговор слишком затягивается, а участник телефонного диалога не собирается завершать беседу?

1. Задавать вопросы таким образом, чтобы собеседник мог ответить только односложно "да" или "нет";

2. Положите трубку;
3. Прервите собеседника и укажите ему на необходимость быть кратким;
4. Выслушаете его до конца; прервите в подходящем месте вопросом типа: «Чем я еще могу Вам помочь?».

63. Что не относится к причинам проведения совещания?

1. Обмен информацией, если это нельзя сделать иначе;
2. Выявление мнений, необходимых для принятия решения;
3. Анализ трудных проблем;
4. Принятие решений по сложным, комплексным проблемам;
5. Доведение до сведения исполнителей принятое решение.

64. Приглашая участников на совещание, целесообразно ...

1. Максимально сузить круг участников совещания;
2. Приглашать максимально большое число участников;
3. Приглашать лишь тех, без кого нельзя обойтись;
4. Пригласить на совещание руководителей всех подразделений организации;
5. Участники совещания должны быть постоянно одни и те же.

65. Права участников совещания:

1. Право выдвигать любые идеи;
2. Право отстаивать свою точку зрения;
3. Право на обдумывание ответа или аргументации;
4. Право на пересмотр или уточнение своей позиции;
5. Все перечисленное.

66. При проведении планового совещания (заседания) с большим числом участников подготовка начинается –

1. За 1,5-2 недели до его проведения;
2. За 10 дней до его проведения;
3. За 1 неделю до его проведения;
4. За 2 дня до его проведения;
5. За 2 часа до его проведения.

67. Что демонстрирует уровень организованности проведения совещания?

1. Завершение совещания точно в обусловленное время;
2. Обеспечение участников совещания бумагой для записей;
3. Подготовка и оборудование помещения для проведения совещания;
4. Заготовка заранее необходимого количества визитных карточек, рекламных проспектов, каталогов;
5. Своевременная рассылка приглашений.

68. Результаты предварительных договоренностей служат основой для ...

1. Планирования процесса переговоров;
2. Планирования процесса переговоров с уточнением состава и ролей участников;
3. Выработки стратегии ведения переговоров;
4. Подготовки различных вариантов предложений для партнеров;
5. Заключения соглашения.

69. Готовность сторон к поиску взаимовыгодного или взаимоприемлемого решения с учетом интересов всех участников является результатом этапа переговоров -

1. Подготовки;



2. Установки контакта;
3. Взаимной ориентации в проблеме;
4. Поиска решения;
5. Заключения соглашения.

70. Роберт Фишер и Уильям Юри выделяют к ведению переговоров - ...

1. Два подхода;
2. Три подхода;
3. Четыре подхода;
4. Пять подходов;
5. Множество подходов.

71. Стратегия принципиального ведения переговоров используется в случаях, когда:

1. Интересы сторон взаимозависимы;
2. Отношения сторон в будущем представляются значимыми;
3. Стороны в большей степени желают сотрудничества, нежели соперничества;
4. Компромисс принципов неприемлем для сторон;
5. Во всех перечисленных.

72. К нечестным правилам "игры" относятся:

1. Обман;
2. Тактика позиционного нажима;
3. Психологическая борьба;
4. Недоверие;
5. Прерывание взаимодействия.

73. К предпосылкам успешного переговорного взаимодействия не относятся:

1. Формирование развитого представления о своей цели и широкой сфере своих интересов;
2. Выявление своей наилучшей альтернативы предполагаемому соглашению;
3. Изучение наилучшей альтернативы партнера предполагаемому соглашению;
4. Использование реальных обстоятельств, которые могут быть весьма удачными для нас и неудачными для наших партнеров;
5. Использовать метод принципиального ведения переговоров.

74. Ведение переговоров без достаточно четкого представления о своей наилучшей альтернативе ...

1. Связано с риском заключения не самого выгодного из возможных соглашений
2. Требуется больших затрат времени на переговоры
3. Требуется следовать методу принципиального ведения переговоров
4. Позволяет более гибко вести переговоры
5. Обеспечивает заключение самого выгодного соглашения.

75. Влиятельность в переговорах – это ....

1. Различия в поведении участника переговоров
2. Авторитет участника переговоров
3. Специальные знания и опыт участника переговоров
4. Опыт ведения переговоров
5. официальный статус участника переговоров

76. Достигнуть определенного уровня доверительности в деловом общении можно:

1. открытой демонстрацией намерений;
2. Проявлением теплого и доброжелательного отношения;

3. Демонстрацией компетентности в обсуждаемом вопросе;
4. Предложением более выгодных условий соглашения партнерам;
5. Демонстрацией готовности принять предложения партнеров.

77. Психологи считают, что самыми распространенными реакциями слушающего являются ...

1. Ответы-оценки;
2. Толкования;
3. Поддержка и уточнения;
4. Отзывчивость;
5. Понимание.

78. Критика - это ...

1. Обсуждение, разбор чего-либо с целью оценить достоинства, обнаружить и исправить недостатки;
2. Отрицательное суждение о чем-либо;
3. Отрицательное суждение о ком-либо;
4. Высказывание пренебрежительных или оскорбительных суждений о личности человека;
5. Грубое агрессивное осуждение, поношение или осмеяние дел и поступков человека.

79. Что из перечисленного не относится к сущности критики?

1. В чем суть дела;
2. Кто виноват;
3. Кто и как должен быть наказан;
4. Что нужно сделать, чтобы исправить;
5. Как предотвратить подобное в будущем.

80. Наиболее важным (определяющим) правилом критики является:

1. Подумайте, имеете ли вы право критиковать;
2. Критические замечания высказывайте критикуемому непосредственно, и желательно наедине;
3. Не сравнивайте данного человека с другими;
4. Подвергайте критике только те качества, которые реально можно изменить;
5. Критикуйте поступки, а не способности и свойства человека.

81. Центральный принцип восприятия критики:

1. Все, что я делаю, я могу делать лучше;
2. Критика направлена на несовершенство того, что кажется нормальным;
3. Отсутствие критики – показатель пренебрежения или неверия в способность ее нормального восприятия;
4. Нет бесполезной критики, она является формой помощи в решении сложных ситуаций;
5. Наличие критики – показатель признания потенциала и возможности его развития.

82. В рекомендуемой последовательности применения правил критики – завершающим является:

1. Выслушайте объяснения другой стороны;
2. Найдите повод для похвалы;
3. Признайте собственные ошибки в рассматриваемой ситуации;
4. Расскажите об опыте собственных неудач;
5. Помогите найти решение по выходу из сложившейся ситуации, поддержите престиж человека.

83. Цели ведения спора могут быть разделены на группы: ...

1. Конструктивные и деструктивные;
2. Важные и второстепенные;
3. Стратегические, тактические, оперативные;
4. Оправданные и неоправданные;
5. Агрессивные и взаимовыгодные.

84. Подход к ведению спора, когда одна из сторон, не настаивая на своем подходе к решению проблемы, используя методы убеждения, интуицию и здравый смысл, постепенно склоняет к своей точке зрения другого или других собеседников, участников спора называется ...

1. Эвристический;
2. Логический;
3. Софический;
4. Авторитарный;
5. Критикующий.

85. Привлечь внимание к проблеме как можно больше заинтересованных и компетентных лиц – относится к \_\_\_\_\_ целям.

1. Конструктивным;
2. Важным;
3. Тактическим;
4. Оправданным;
5. Взаимовыгодным.

86. Принцип ведения спора, который заключается в том, что чем корректнее будут Ваши суждения и действия, тем у вас больше шансов на достойную победу над противником, оппонентом – это ...

1. Принцип терпимого отношения к инакомыслящим.
2. Принцип предварительной подготовки к ведению спора.
3. Принцип корректного ведения спора.
4. Принцип преодоления психологических барьеров.
5. Принцип уважения личности оппонента.

87. Принцип поэтапного продвижения к истине в процессе ведения спора предполагает...

1. 3 стадии.
2. 4 стадии.
3. 5 стадий.
4. 6 стадий.
5. 7 стадий.

88. В ходе переговоров вы обнаружили, что предложения Ваших партнеров нереальны, они блефуют. Что делать?

1. Прямо и резко сказать им об этом.
2. Постараться в ходе переговоров подвести партнера к компромиссному решению.
3. Сделать вид, что вы ничего не заметили и продолжать переговоры.
4. Прервать переговоры.
5. Постараться в ходе переговоров подвести партнера к компромиссному решению, но в дальнейшем отказаться от сотрудничества.

89. Вы, являясь руководителем, ведете переговоры по поводу получения весьма крупного контракта. Вдруг в середине переговоров один из членов вашей делегации выступает с инициативой, которая идет вразрез с вашими планами. Что предпринять?

1. Попросить сделать перерыв в переговорах и во время этого перерыва переговорить с подчиненным.
2. Жестко осадить подчиненного во время переговоров.
3. В ходе переговоров сказать подчиненному в достаточно мягкой форме, что он ошибся.
4. В ходе переговоров сказать подчиненному в достаточно мягкой форме, что он ошибся, затем в перерыве переговорить с ним.
5. Поведение в данной ситуации в значительной степени зависит от того, насколько серьезно то, что предложил ваш подчиненный, расходится с вашими дальнейшими намерениями.

90. Вы успешно ведете переговоры. На обсуждение выносятся вопрос, который выходит за рамки ваших полномочий. У вас есть серьезные опасения, что ваше руководство принятое вами решение может не одобрить. Как быть?

1. Продолжить переговоры дальше в надежде, что их успех говорит сам за себя, и в результате, когда вы подпишете контракт, он будет одобрен.
2. Сказать партнеру, что для окончательного решения вам необходимо согласовать результаты переговоров с руководством.
3. Ничего не говорить партнеру по переговорам, но при этом сделать запрос своему руководству.
4. Отказаться от дальнейшего ведения переговоров.
5. Лучше избегать подобных ситуаций.

91. Один из первых шагов в общении с трудными людьми должен состоять в том, чтобы ...

1. Взять под контроль свои эмоции;
2. Отдавать себе отчет в существовании некоторых скрытых интересов или нужд, которые они удовлетворяют, действуя таким образом;
3. Стараться не принимать на свой счет слова и поведение другого человека;
4. Использовать те приемы общения, которые позволяют дать выход эмоциям другого человека;
5. Понять, какие желания и интересы человека делают его трудным в общении с ним.

92. В общении с трудными людьми различных типов ...

1. Можно с успехом использовать общие принципы;
2. Наиболее эффективными могут быть специальные подходы, учитывающие особенности каждого типа в отдельности;
3. Ключевой момент состоит в том, чтобы сохранять гибкость, применять к конкретному человеку соответствующий подход, учитывая его скрытые нужды и интересы;
4. Ключ к решению проблемы состоит в открытом обсуждении причин "трудного" поведения человека;
5. Особенно важно не попасть в ловушку ответственности.

93. Новой формой деловых коммуникаций является...

1. Веф-серфинг;
2. Диспут;
3. Беседа;
4. Конференция.

94. Самопрезентация направлена на:

1. Создание имиджа;

2. Манипуляцию личностными отношениями;
3. Влияние на руководителя и коллектив для достижения собственной выгоды.

95. Компьютерная герменевтика связана с:

1. Проблемами понимания в виртуальном пространстве;
2. Международными виртуальными коммуникациями;
3. Различием программ и версий, используемых при коммуникации.

96. В современном обществе решающее значение приобретают:

1. Международные и глобальные коммуникации;
2. Семейные коммуникации;
3. Деловые коммуникации.

97. Формой деловой коммуникации является

1. Конфликт;
2. Письменная;
3. Межличностная;
4. Устная.

98. К традиционным средствам научной коммуникации относится

1. Документальный источник информации;
2. Электронная почта;
3. Подведение итогов беседы.

100. Целью деловых коммуникаций является:

1. Общение;
2. Повышение эффективности производства;
3. Духовное развитие персонала.

Технология оценивания тестирования: оценивание текущего тестирования осуществляется по номинальной шкале – за правильный ответ к каждому заданию выставляется один балл, за неправильный – ноль. Общая оценка каждого теста осуществляется посредством отношения количества правильных ответов к общему числу вопросов в тесте, выраженного в процентах, по четырехбалльной шкале: «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

**Критерии формирования оценок при тестировании:**

- «отлично» – общая оценка текущего теста попадает в пределы от 90 до 100%;
- «хорошо» – общая оценка текущего теста попадает в пределы от 70 до 89%;
- «удовлетворительно» – общая оценка текущего теста попадает в пределы от 51 до 79%;
- «неудовлетворительно» – общая оценка текущего теста попадает в пределы от 0 до 50%.

Количество попыток прохождения теста и время на его прохождение – неограниченно.

### **2.3 Оценочные материалы для проведения промежуточного контроля**

Промежуточный контроль по дисциплине «Деловые коммуникации в профессиональной деятельности» осуществляется в форме зачета. Условием допуска к промежуточной аттестации является выполнение всех предусмотренных работ (подготовка рефератов, прохождение тестирования).

Проведение зачета не предусматривает применения специально разработанных оценочных средств в виде перечня вопросов, заданий и т.п.

Результаты проведения процедуры определяются преподавателем в соответствии с данным ФОС и оцениваются с применением двухбалльной шкалы с оценками: «зачтено» или «не зачтено».

Промежуточная аттестация осуществляется по двухбалльной системе: «зачтено» и «не зачтено».

**Критерии оценивания при зачете:**

– «зачтено» выставляется студенту, который по всем видам текущей аттестации (подготовка и защита рефератов, решение практических задач, прохождение тестирования) получил оценку «зачтено»;

– «не зачтено» выставляется студенту, который хотя бы по одному из видов текущей аттестации (подготовка и защита рефератов, решение практических задач, прохождение тестирования) получил оценку «не зачтено».