

Приложение

Министерство образования и науки Российской Федерации
Муромский институт (филиал)
федерального государственного бюджетного образовательного учреждения
высшего образования
**«Владимирский государственный университет
имени Александра Григорьевича и Николая Григорьевича Столетовых»**

Кафедра Менеджмента

УТВЕРЖДАЮ

Заведующий кафедрой Менеджмента


подпись

Чайковская Н. В.
инициалы, фамилия

« 25 » _____ 05 _____ 2016

Основание:

решение кафедры Менеджмента

от « 25 » _____ 05 _____ 2016

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ
ПРИ ИЗУЧЕНИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

Деловые коммуникации
наименование дисциплины

38.03.01 Экономика
код и наименование направления подготовки

Профиль "Финансы и кредит"
наименование профиля подготовки

бакалавр
уровень высшего образования

Муром, 2016

ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Фонд оценочных средств (ФОС) для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по дисциплине «Деловые коммуникации» разработан в соответствии с рабочей программой, входящей в ОПОП направления подготовки 38.03.01 Экономика.

№№ п/п	Контролируемые разделы (темы) дисциплины	Код контролируемой компетенции (или ее части)	Наименование оценочного средства
1	Особенности курса	ОК-4,ОК-5	тест, практические задания
2	Коммуникативная культура	ОК-4,ОК-5	тест, практические задания
3	Пути преодоления барьеров речевой коммуникации	ОК-4,ОК-5	тест, практические задания

Фонд оценочных средств по дисциплине «Деловые коммуникации» предназначен для аттестации обучающихся на соответствие их персональных достижений поэтапным требованиям образовательной программы, в том числе рабочей программы дисциплины «Деловые коммуникации», для оценивания результатов обучения: знаний, умений, владений и уровня приобретенных компетенций.

Фонд оценочных средств по дисциплине «Деловые коммуникации» включает:

1. Оценочные средства для проведения текущего контроля успеваемости:

Комплект заданий репродуктивного уровня для выполнения на лабораторных и практических занятиях, позволяющих оценивать и диагностировать знание фактического материала и умение правильно использовать специальные термины и понятия, распознавание объектов изучения в рамках определенного раздела дисциплины;

- тесты как система стандартизированных знаний, позволяющая провести процедуру измерения уровня знаний и умений обучающихся.

2. Оценочные средства для проведения промежуточной аттестации в форме:

Итогового теста для проведения зачета, включающего 15 заданий, в том числе: 8 заданий блока "знать", 4 задания блока "уметь" и 3 задания блока "владеть".

Перечень компетенций, формируемых в процессе изучения дисциплины «Деловые коммуникации» при освоении образовательной программы по направлению подготовки 38.03.01 Экономика:

<i>ОК-4: способность к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия</i>		
<i>Знать</i>	<i>Уметь</i>	<i>Владеть</i>
основы делового общения, принципы и методы организации деловых коммуникаций	осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации	способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия
<i>ОК-5: способность работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия</i>		
<i>Знать</i>	<i>Уметь</i>	<i>Владеть</i>
-	-	способность работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия

*В результате освоения дисциплины «Деловые коммуникации»
формируется компетенция ОК-4: способность к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия;
формируется компетенция ОК-5: способность работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия.*

Показатели, критерии и шкала оценивания компетенций текущего контроля знаний по учебной дисциплине «Деловые коммуникации»

Текущий контроль знаний, согласно положению о проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся (далее Положение) в рамках изучения дисциплины «Деловые коммуникации» предполагает тестирование и выполнение заданий по практическим работам.

Регламент проведения и оценивание тестирования студентов

В целях закрепления практического материала и углубления теоретических знаний по разделам дисциплины «Деловые коммуникации» предполагается выполнение тестирования студентов, что позволяет углубить процесс познания, раскрыть понимание прикладной значимости осваиваемой дисциплины.

Регламент проведения мероприятия

№	Вид работы	Продолжительность
1.	Предел длительности выполнения	40 мин.
	Итого (в расчете на тест)	40 мин.

Критерии оценки тестирования студентов

Оценка выполнения тестов	Критерии оценки
<i>1 балл за правильный ответ на 1 вопрос</i>	<i>правильно выбранный вариант ответа (в случае закрытого теста), правильно вписанный ответ (в случае открытого теста)</i>

ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ ЗНАНИЙ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ «Деловые коммуникации»

Рейтинг-контроль 1

Блок 1

1. «Вы – подход» в начале деловой беседы используется для того, чтобы ...
 - а) лучше понять собеседника
 - б) обозначить свое ведущее положение
 - в) установить границы общения
 - г) определить роли в общении
2. «Европейский стандарт» разговора по телефону равен _____ минутам.
 - а) трем
 - б) семи
 - в) пяти
 - г) двум
3. «Разбудите слушателя», «заинтересуйте его», «покажите, что факты понятны» – это правила ...
 - а) привлечения внимания слушателей
 - б) убеждения слушателей
 - в) подготовки речи
 - г) остроения публичного выступления
4. «Спорщик», «позитивист», «всезнайка», «словоохотливый», «застенчивый», «негативист», «не проявляющий интереса», «крупная шишка», «расспрашивающий» – это _____ участников обсуждения.
 - а) типы
 - б) качества
 - в) особенности
 - г) свойства личностей
5. Акцент в подтверждающих вопросах делают на:
 - а) том, что связывает партнеров
 - б) вновь возникших вопросах
 - в) наиболее сложной проблеме
 - г) правоте задающего вопрос
6. Альтернативные вопросы предоставляют не более _____ вариантов выбора.
 - а) трех
 - б) семи
 - в) пяти
 - г) двух
7. В деловой этике недопустимость вмешательства в дела конкурентов, ущемление их интересов базируется на такой общечеловеческой ценности как:
 - а) свобода
 - б) справедливость

- в) честность
- г) равенство

8. В деловой этике осознание невозможности немедленного преодоления слабости партнера, его недостатков – это проявление принципа ...

- а) терпимости
- б) постепенности
- в) сознательности
- г) вежливости

9. В деловой этике осознание ценности личности своего партнера или подчиненного, умение придерживаться в общении с ним этических норм предполагает наличие:

- а) тактичности и деликатности
- б) честности и отзывчивости
- в) свободы и справедливости
- г) простоты и общительности

10. В деловой этике преобладание оценки деятельности подчиненных, а не их личностных качеств, признание индивидуальности партнеров по общению, открытость для критики, самокритичность – это проявление принципа ...

- а) справедливости
- б) ответственности
- в) вежливости
- г) равенства

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

- а) краткий и полный
- б) официальный и неофициальный
- в) основной и дополнительный
- г) умышленный и непреднамеренный

12. В конце деловых переговоров перед партнером следует поставить:

- а) нерешенные вопросы
- б) условия выполнения договоренностей
- в) границы его компетентности
- г) условия для дальнейшего сотрудничества

13. В начале делового совещания необходимо сразу:

- а) согласовать правила работы
- б) объявить повестку дня
- в) высказать одну из точек зрения
- г) решить спорные вопросы

14. Важнейшее правило гласит: все абстрактное при публичном выступлении следует представлять наглядно, с помощью

- а) метких примеров, сравнений, подробностей
- б) ударения, интонации
- в) повторов, цитат
- г) ярких предметов, пособий

15. Ваши идеи согласуются с идеями других, учитывается мнение всех участников совещания – такое ведение совещания предполагает:
- а) дипломатический стиль
 - б) демократический стиль
 - в) административный стиль
 - г) авторитарный стиль
16. Коммуникативная, интерактивная и перцептивная – это взаимосвязанные стороны, которые характеризуют _____ общения.
- а) структуру
 - б) содержание
 - в) способы
 - г) цели
17. Выбор стиля руководства зависит от:
- а) напористости участников
 - б) состава участников
 - в) точки зрения руководителя на проблему
 - г) ситуации и целей совещания
18. При невербальном общении средством передачи информации являются:
- а) трактуемые сообщения
 - б) несловесные знаки
 - в) интеллектуальные признаки
 - г) многозначные символы
19. Язык невербального общения
- а) является универсальным
 - б) зависит от типа культуры, к которому принадлежит нация
 - в) зависит от настроения человека
 - г) зависит от эмоций человека
20. Хорошая репутация бизнесмена базируется, в первую очередь, на профессионализме и ...
- а) деловой обязательности
 - б) привлекательном имидже
 - в) манере поведения
 - г) вежливости
21. Менторский, одухотворяющий, конфронтационный, информационный – это:
- а) виды построения выступления
 - б) типы обсуждения проблем
 - в) типы участников общения
 - г) виды коммуникационного общения
22. Модели поведения, являющиеся предметом специального изучения, – это модели...
- а) повседневные и целостные
 - б) поведенческие и специальные
 - в) авторитарные и демократические
 - г) этикетные и стратегические

23. Успешность работы фирмы зависит от _____ руководителя.
- а) имиджа
 - б) коммуникативных способностей
 - в) вежливости
 - г) деловых качеств
24. Вербальное общение осуществляется при помощи
- а) слов
 - б) мимики
 - в) интонации
 - г) жестов
25. На каждую минуту публичного выступления приходится минут подготовки
- а) 5-7
 - б) 10-15
 - в) 30-40
 - г) 20-25
26. Из критериев, к любой переговорной стратегии относятся (3 варианта ответа):
приводить к необходимости продолжить переговоры
- а) быть эффективными
 - б) затрагивать интересы третьих лиц
 - в) приводить к разумному соглашению
 - г) не портить отношения между сторонами
27. Жесты «раскрытые руки», «расстёгивание пиджака» относятся к жестам
- а) открытости
 - б) защиты
 - в) подозрительности
 - г) скрытности
28. Размеры личной пространственной территории человека можно разделить на:
- а) 3 зоны
 - б) 5 зон
 - в) 2 зоны
 - г) 4 зоны
29. Чтобы определить, понимает ли вас собеседник, следует использовать вопросы
- а) информационные
 - б) однополосные
 - в) встречные
 - г) контрольные
30. На закрытые вопросы ожидается:
- а) ответ «да – нет»
 - б) косвенный ответ
 - в) встречный вопрос
 - г) отсутствие ответов у собеседника

Блок 2

1. Деловое общение – это сложный многоплановый процесс развития контактов между людьми в...
 - а) служебной сфере
 - б) сфере общения
 - в) процессе взаимодействия
 - г) личном плане
2. Специфической особенностью делового общения является...
 - а) неограниченность во времени
 - б) регламентированность
 - в) отсутствие норм и правил
 - г) разговор по душам
3. Деловой этикет включает в себя группы правил
 - а) нормы, взаимодействие равных по статусу
 - б) наставления, определенный контакт руководителя и подчиненного
 - в) требования руководителя к высшему управленческому звену
 - г) приказы подчиненного для руководителя
4. Установка контакта (знакомства) в деловом общении предполагает
 - а) соблюдение нейтралитета
 - б) нарушение правил этикета
 - в) понимание другого человека
 - г) представление себя другому человеку
5. Служебные контакты должны строиться на...
 - а) партнерских началах
 - б) взаимном интересе
 - в) личной выгоде
 - г) корыстном интересе
6. По способу обмена информацией различают деловое общение:
 - а) печатное
 - б) устное деловое общение
 - в) письменное
 - г) приказное
7. Устные виды делового общения разделяются на...
 - а) монологические
 - б) групповые
 - в) письменные
 - г) печатные
8. Письменные виды делового общения – это...
 - а) отчет, справка
 - б) докладная, акт
 - в) объяснительные записки
 - г) многочисленные служебные документы

9. Переговоры - обсуждение с целью...
- а) приятного времяпрепровождения
 - б) заключение соглашения по какому-либо вопросу
 - в) выяснение отношений
 - г) навязывания своих условий сделки
10. Залог успеха деловой беседы проявляется через ее участников в...
- а) компетентности
 - б) тактичности и доброжелательности
 - в) грубости и резкости
 - г) конфликтности, возбудимости
11. Важным элементом деловой беседы является умение...
- а) говорить
 - б) молчать
 - в) слушать
 - г) критиковать
12. Для уяснения проблемы при деловом общении целесообразно задавать вопрос открытого типа, на который требуется ответ...
- а) развернутый
 - б) однозначный
 - в) двусмысленный
 - г) неопределенный
13. Наиболее распространенной формой делового общения является...
- а) монолог
 - б) общение группой
 - в) диалоговое общение
 - г) молчание
14. Наиболее распространенной формой группового обсуждения деловых (служебных) вопросов являются...
- а) пикники
 - б) совещания и собрания
 - в) тренинги
 - г) деловые игры
15. Главное требование культуры общения по телефону – это...
- а) краткость (лаконичность) изложения
 - б) длительность общения
 - в) четкость изложения
 - г) жесткость в разговоре
16. Преимущества деловой беседы как формы взаимной коммуникации обусловлены прежде всего...
- а) повышением компетентности руководителя за счет предложений и мнений партнера
 - б) невозможностью дифференцированного подхода к учету всех факторов проблемы

- в) ощущением собственной слабости в решении проблем
- г) непониманием всех участников процесса

17. Для достижения оптимального эффекта в процессе делового общения руководитель должен настраивать своего партнера на местное решение проблемы, учитывая, прежде всего его...

- а) авантюризм
- б) профессиональный уровень
- в) малоопытность
- г) полномочия и сферу ответственности

18. Проводя кадровую беседу, руководитель должен учитывать типичные черты характера своего собеседника, которые по-разному проявляются в отношении к:

- а) своему коллективу
- б) делу
- в) политике
- г) искусству

19. При приёме на работу в кадровой беседе оценивают претендента по:

- а) умению спорить
- б) способности к общению
- в) внешнему виду
- г) невнимательности к говорящему

20. При подготовке к собеседованию важно соблюдать правила делового этикета:

- а) собеседование должно начаться в назначенное время
- б) проводящий беседу должен встать, поприветствовать гостя
- в) приглашенный должен опоздать на встречу
- г) секретарь не должен быть в курсе дела

Блок 3

1. Деловые беседы и переговоры осуществляются в форме...

- а) невербальной
- б) вербальной
- в) рефлексивной
- г) нерефлексивной

2. Деловые беседы часто проходят...

- а) на улице
- б) в формальной обстановке
- в) в общественном транспорте
- г) в неформальной обстановке

3. Деловая беседа может...

- а) предварять переговоры
- б) вредить переговорам
- в) быть их составной частью
- г) способствовать конфликтной ситуации

4. Первым этапом переговорного процесса может быть...
- а) ультиматум
 - б) ознакомительная встреча (деловая беседа)
 - в) обсуждение претензий
 - г) встреча экспертов
5. Общаясь через переводчика, необходимо соблюдать следующие правила...
- а) сопровождать речь поговорками
 - б) говорить медленно, четко формулируя мысли
 - в) говорить большой объем материала
 - г) учитывать реакцию партнеров
6. Овладение навыками делового общения является необходимым для будущих деловых людей
- а) менеджеров
 - б) воспитателей детского сада
 - в) обходчиков путей
 - г) экономистов
7. Общение всегда есть диалог
- а) одного человека с другим
 - б) наедине с собой
 - в) человека с машиной
 - г) технических устройств
8. Профессиональное общение руководителя зависит от...
- а) характера взаимосвязей и взаимоотношений с подчиненными
 - б) установок и ценностей руководителя
 - в) характера взаимосвязей и взаимоотношений с коллегами
 - г) все ответы верны
9. Основными объектами управляющих воздействий руководителя являются...
- а) вышестоящее руководство
 - б) работники
 - в) партнеры
 - г) организация в целом
10. Основная задача руководителя в процессе управления людьми состоит во взаимодействии с...
- а) персоналом
 - б) высшим руководством
 - в) подрядчиками
 - г) клиентами
11. Ошибка людей в конфликтных ситуациях состоит в том, что они часто неправильно воспринимают намерения, позиции, действия...
- а) собственные
 - б) оппонентов
 - в) тех, кто их поддерживает
 - г) тех, кто поддерживает оппонентов

12. Лидерство связано с управлением по следующим направлениям:
- а) организация и коррекция деятельности работников
 - б) мотивирование деятельности подчиненных
 - в) обеспечение представительства группы
 - г) все ответы верны
13. Выход из конфликта предполагает –
- а) эскалацию конфликта
 - б) игнорирование ситуации
 - в) определение причины конфликта
 - г) поиск путей решения конфликта
14. Деловые беседы в области управленческой деятельности представляют собой целенаправленную коммуникацию...
- а) с заранее планируемым эффектом и результатом
 - б) происходящую случайно
 - в) с непланируемым заранее эффектом и результатом
 - г) носящую информативный характер
15. Деловая беседа...
- а) характеризуется частым переходом от одной темы к другой
 - б) направлена на достижение определенных производственных задач и проблем
 - в) позволяет выбрать соответствующие решения и реализовать их
 - г) отличается разнообразием обсуждаемых тем

Рейтинг-контроль 2

Блок 1

1. Чтобы установить, верно ли партнер по переговорам понимает положение дел, следует пользоваться вопросами
- а) встречными
 - б) направляющими
 - в) провокационными
 - г) ориентационными
2. Визуальный контакт осуществляется при помощи
- а) жеста
 - б) речи
 - в) взгляда
 - г) мимики
3. Внутреннее отношение собеседников к партнеру и деловой беседе создается:
- а) заключительным этапом беседы
 - б) целями беседы
 - в) личностью партнера
 - г) первыми двумя – тремя предложениями
4. Взять в свои руки управление ходом переговоров позволяют вопросы
- а) информационные
 - б) направляющие

- в) контрольные
- г) провокационные

5. Правила служебного этикета – это часть ...

- а) культуры служебного общения
- б) правил работы с клиентами
- в) культуры речевого взаимодействия
- г) должностных обязанностей

6. Для кратковременных деловых контактов используется метод

- а) прямого подхода
- б) свернутой беседы
- в) быстрого реагирования
- г) исключения

7. Главным психологическим фактором публичного выступления является:

- а) ведущий собрания
- б) дополнительная информация
- в) содержание выступления
- г) оратор

8. Чтобы деловое совещание было плодотворным, председательствующий менеджер должен владеть техникой

- а) аргументации своей точки зрения
- б) организации и проведения дискуссий
- в) определения основных понятий
- г) прерывания оппонентов в споре

9. Основная форма делового общения – это:

- а) научная дискуссия
- б) деловая беседа
- в) публичная лекция
- г) ролевая игра

10. Способ открытого коллективного обсуждения проблем – это деловые ...

- а) переговоры
- б) совещания
- в) беседы
- г) встречи

11. В начале делового совещания необходимо сразу:

- а) объявить повестку дня
- б) высказать одну из точек зрения
- в) решить спорные вопросы
- г) согласовать правила работы

12. Выяснить, каковы факты и как их оценивают присутствующие, должен:

- а) переводчик
- б) ведущий совещания
- в) руководитель фирмы
- г) протоколист

13. Чтобы установить, верно ли партнер по переговорам понимает положение дел, следует пользоваться вопросами
- а) встречными
 - б) ориентационными
 - в) провокационными
 - г) направляющими
14. Реализация стратегии общения в конкретной ситуации – это:
- а) эффект общения
 - б) метод общения
 - в) тактика общения
 - г) прием общения
15. При споре непременно нужно считаться с уровнем развития противника, его специальностью и ...
- а) соционикой
 - б) психологией
 - в) социологией
 - г) педагогикой
16. Этика – это философская дисциплина, изучающая ...
- а) культуру и искусство
 - б) развитие человеческого общества
 - в) мораль и нравственность
 - г) внутреннюю природу человека
17. Учет состава аудитории, содержания и характера выступления, объективная самооценка оратора – это факторы, влияющие на ...
- а) на ход дискуссии
 - б) коммуникативное общение
 - в) принятие решения при переговорах
 - г) деловую беседу
18. Главными требованиями к телефонному общению являются:
- а) определенность
 - б) логичность
 - в) краткость и содержательность
 - г) принципиальность
19. Стратегия мягкого подхода к переговорам состоит в том, чтобы ...
- а) избегать личных оскорблений
 - б) избегать конфронтации
 - в) незаметно воздействовать на другую сторону переговоров
 - г) мягко, но неуклонно отстаивать свою позицию
20. Основные нравственные требования к управленческой деятельности и личности руководителя сформулированы в:
- а) должностных инструкциях
 - б) управленческих рекомендациях
 - в) требованиях к подбору персонала
 - г) моральных кодексах

21. Изучение собеседника по его жестам, мимике и позам относится к области
- а) психогенетики
 - б) психобионики
 - в) соционики
 - г) кинесики
22. Подбор участников дискуссии
- а) затрудняет проведение свободной дискуссии
 - б) недопустим в целях организации свободной дискуссии
 - в) является важной частью подготовки к деловому совещанию
 - г) позволяет влиять на принятие решения
23. Профессиональная этика отражает особенности нравственного сознания, взаимоотношений и поведения людей, обусловленные:
- а) личными взаимоотношениями в коллективе
 - б) особенностями личности руководителя
 - в) спецификой профессиональной деятельности
 - г) требованиями повышения эффективности профессиональной деятельности
24. Видение себя глазами партнера по общению – это:
- а) восприятие
 - б) идентификация
 - в) отчуждение
 - г) рефлексия
25. Взять в свои руки управление ходом переговоров позволяют вопросы
- а) направляющие
 - б) провокационные
 - в) контрольные
 - г) информационные
26. Ошибки в доводах бывают двух типов:
- а) ложными и необоснованными
 - б) словесными и предметными
 - в) умышленными и непреднамеренными
 - г) правильными и необъективными
27. Знание языка мимики и жестов позволяет:
- а) скрывать свои мысли
 - б) направлять действия партнера по общению
 - в) руководить ходом делового общения
 - г) правильно понять собеседника
28. Уподобление себя собеседнику с целью понимания его называется:
- а) индивидуализацией
 - б) индивидуацией
 - в) идентификацией
 - г) визуализацией

29. Вопросы для обдумывания позволяют
- понять суждения собеседника
 - размышлять о том, что было сказано
 - создать атмосферу взаимопонимания
 - комментировать выступление собеседника
30. Вступление, изложение, доказательство и заключение – это четыре основных ...
- части выступления
 - стадии упражнений
 - вопроса тактики
 - этапа деятельности

Блок 2

1. Составьте характеристику стадий и этапов деловых переговоров (заполните недостающие пункты таблицы)

Характеристика стадий и этапов деловых переговоров

№	Стадия переговоров	Этапы переговоров
1.	Подготовка переговоров	1.1. Определение целей переговоров 1.2. Выбор средств ведения переговоров 1.3. Установление контакта между сторонами 1.4. 1.5. 1.6.
2.		2.1. Начало переговорного процесса 2.2. 2.3. 2.4. Разработка вариантов и предложений для договоренности
3.	Достижение согласия	3.1. 3.2. Окончательное обсуждение вариантов решения 3.3.

2. Подготовьте проблематику для различных видов совещаний по общей целевой направленности. Каковы этические нормы выбора времени и места совещания?

3. Проанализируйте визитные карточки, имеющиеся у вас, с точки зрения правильности и корректности оформления.

4. Оформите свою визитную карточку (семейную, рабочую, личную).

5. Заполните таблицу, отметив знаком «+» верный варианты правильного поведения в различных ситуациях

Правила поведения

№	Ситуация или вариант встречи сотрудников	Должен быть первым при:		
		приветствии	рукопожатии	представлении
1.	Мужчина Женщина			
2.	Старший по возрасту Младший по возрасту			
3.	Старший по должности Младший по должности			
4.	Проходящий мимо группы Стоящий в группе			
5.	Входящий в комнату Находящийся в комнате			
6.	Обгоняющий идущего			
7.	Руководитель делегации, входящей в комнату Руководитель делегации, находящийся в комнате			

6. Заполните таблицу

Особенности деловых приемов

Вид приема	Время проведения	Длительность	Что подается	Форма одежды
Завтрак				
Ланч				
«Бокал шампанского»				
Чай				
«Жур фикс»				
Коктейль				
Фуршет				
Обед				
Ужин				
«А ля фуршет»				

7. Соблюдение этикета является важнейшей составляющей процесса формирования эффективного имиджа делового человека. В связи с этим:

1). Попробуйте охарактеризовать имидж любого известного человека с точки зрения:

- а) внешней составляющей имиджа (внешность, манеры, походка, речь, жесты, голос, мимика, одежда, прическа, т.е. степень владения базовыми этикетными формами и соблюдение определенного дресс-кода в общем виде)

- б) внутренней составляющей имиджа (интеллект, способ мышления, профессионализм, цели и средства, эрудиция, идеи, интересы)
- в) процессуальной составляющей имиджа (темперамент, формы общения, энергичность, эмоциональность)
- г) ядра имиджа (легенда, позиции, установки)

2). Проанализируйте собственный имидж делового человека по вышеприведенной схеме. В качестве опоры воспользуйтесь тестом «Ваш имидж». В конце работы сделайте вывод о соответствии собственного имиджа Вашему представлению об идеальном имидже делового человека (в соответствии с вашей сферой деятельности).

8. Насколько, по вашему мнению, развиты у вас готовность к саморазвитию, многоконтекстное творческое мышление, эмоциональная сфера, аналитико-прогностический опыт в области саморазвития, ценностное отношение к самосовершенствованию? Какие пути для совершенствования каждого из этих факторов существуют у вас?

9. Используя типологию внутриличностного конфликта как фактора развития лидера, определите, какого типа внутриличностные конфликты характерны для вас. Насколько вы способны эффективно разрешать внутриличностные конфликты? Какие стратегии разрешения подобных конфликтов вы используете? Что необходимо для того, чтобы внутриличностный конфликт можно было использовать как инструмент своего развития как лидера?

10. Вспомните нескольких современных отечественных и зарубежных лидеров, которые обладают, на ваш взгляд, ярко выраженной харизмой. Найдите записи с выступлениями этих лидеров и проанализируйте их. Что в них привлекает людей? Есть ли между ними сходство? В чем оно проявляется? Какие между ними различия? На чем должен строиться авторитет современного лидера? Для чего он должен его использовать? Найдите в СМИ, книгах примеры эффективного и негативного использования лидерами своего авторитета.

Блок 3

1. Вы обсуждаете с младшими руководителями своего подразделения вопрос, имеющий принципиальное значение. Тон разговора постоянно повышается. Появляется резкость в выражениях. На этом совещании находятся и несколько рядовых сотрудников. Что должен предпринять в этой ситуации старший руководитель?

2. На сегодняшнее утро Вы для беседы вызвали подчиненного, который часто опаздывает на работу. Вы по стечению обстоятельств задержались дома и пришли на работу с опозданием. Подчиненный ждет Вас. Как Вы поведете себя?

3. Вы принимаете работников по личному вопросу. К Вам стал часто приходить сотрудник, который подробно и долго излагает свое недовольство обслуживанием в столовой, приемом в медпункте, обращением вахтеров. С каждым его приходом Вы убеждаетесь, что человек повторяется, не беспокоясь о том, что отнимает у Вас время, задерживает других посетителей. Что бы Вы предприняли на месте руководителя?

4. К Вам пришел рабочий с просьбой отпустить его с работы на день. Вы спрашиваете о цели. Оказывается, он хочет использовать этот день на поиски другого места работы.

Его уход лишит ваш участок очень нужного и квалифицированного специалиста. Как бы Вы отреагировали на просьбу рабочего?

5. Вас назначили начальником отстающего участка. Вы изучили сложившуюся здесь обстановку и решили провести собрание. Надо подготовиться к выступлению перед ним. Как бы Вы построили свое выступление?

6. Вы – руководитель семинара. Один из слушателей говорит: «Все, что Вы сейчас рассказывали, не имеет отношения к практике, оторвано от жизни». Вы говорите:

7. Идет собрание... Слова одного из подчиненных явно приятны Вам. Он хвалит Ваши организаторские способности, хватку, умение воодушевлять людей и т.д. При этом он приводит конкретные примеры. Как Вы будете реагировать на это выступление в своем заключительном слове?

8. Вы проводите производственное совещание. Один из присутствующих, инженер Костин, резко высказался против Вашего предложения, мотивируя свою точку зрения заботой об интересах коллектива. В душе Вы не уважаете этого человека, считаете его обыкновенным «критиканом», плохим работником. Как Вы будете реагировать на выступление инженера Костина?

9. Представьте, что Вы – руководитель организации. С помощью методики «Определение стиля управления с помощью самооценки» оцените выраженность у вас авторитарного, либерального и демократического стилей.

10. Проанализируйте следующую ситуацию.

Корпорация «Ремингтон Продактс» производит электробритвы «Ремингтон». С конца 40-х годов до конца 60-х компания росла и процветала благодаря своей репутации – производителя электробритв самого лучшего качества. Хотя «Ремингтон Продактс» была частью холдинга конгломерата «Спэрри Рэнд», ее возглавлял сам основатель корпорации. В 1967 г. самый первый владелец ушел на пенсию, и его место занял инженер, страстно увлекавшийся созданием новой продукции. На протяжении последних 12 лет он направлял все усилия корпорации на совершенствование продукции. В модель вносились изменения каждые 6 месяцев. Иногда они были настолько незначительными, что потребители их практически не замечали. Даже и в такой ситуации внедрение новой продукции означало, что компания переставала производить предыдущую модель. Розничные торговцы боялись держать товарный запас электробритв «Ремингтон», потому что модели устаревали чуть ли не в пределах суток. Положение компании на рынке электробритв начало ослабевать, и эта тенденция продолжалась в течение нескольких лет.

В 1979 г. Виктор Киам выкупил «Ремингтон» у «Спэрри Рэнд». После того, как жена купила ему электробритву «Ремингтон», он пришел к выводу, что компания «Ремингтон Продактс» стоит того, чтобы ее сохранить. Знаток электробритв с практической стороны, Виктор Киам утверждал, что ни одна электробритва не бреет лучше, чем «Ремингтон». Когда Киам стал владельцем «Ремингтон Продактс», он внес кардинальные изменения в деятельность компании. Первое, что он сделал, это собрал в одну группу руководителей из разных компаний, с кем работал долгие годы, отпустив прежних руководителей «Ремингтона». Затем он наметил дальнейшие сокращения и в производстве: освободил трех из четырех управляющих производств и уволил боль-

шую часть инженеров. Перестроив компанию и придав ей «скорость и эффективность», Киам взялся за этические нормы компании. Многие сотрудники, которых Киам не хотел увольнять, ушли из компании, не выдержав связанного с переменами напряжения. Чтобы остановить эту опасную тенденцию, сотрудников стали знакомить с планами Киама по развитию компании, и все до единого стали участниками программ стимулирования. Когда организация несколько стабилизировалась, внимание еще раз было направлено на электробритву. Были сняты все хромированные детали и внешние дополнения, придававшие лишний вес, но никак не улучшавшие ее действия. Улучшенный дизайн был дешевле для исполнения, так что экономия на себестоимости пошла на пользу потребителю. Розничных торговцев заверили, что номенклатура производства останется стабильной и что заказы будут выполняться в течение 24 часов. Оздоровлению компании «Ремингтон Продактс» помогли также и другие новации маркетинга, такие как компактный чехол и гарантия возврата денег.

Дайте ответы на следующие вопросы:

1. Какой из пяти стилей руководства Врума-Йеттона использовал Киам после того, как стал владельцем «Ремингтон Продактс»?
2. Каков был стиль руководства Киама: ориентированным на работу или на человека?
3. Как может измениться ситуация в «Ремингтон Продактс», когда компания придет в норму? Потребуется ли ей адаптивный стиль руководства?

Рейтинг-контроль 3

Блок 1

1. Конфликтная ситуация – это:
 - а) развитие конфликта
 - б) ситуация дискуссии
 - в) основа конфликта
 - г) ситуация обмена возражениями
2. При авторитарном стиле ведения совещания руководитель
 - а) добивается общего согласия
 - б) ищет поддержку среди коллег
 - в) допускает возражения
 - г) уверенно держит бразды правления
3. Чтобы дискуссия была результативной, в ней должны принимать участие
 - а) сотрудники с разной степенью деловой заинтересованности
 - б) компетентные специалисты
 - в) сторонники эффективного решения проблемы
 - г) приверженцы противоположных точек зрения
4. Выбор доводов при доказательстве тезиса определяется:
 - а) задачами спора
 - б) формой спора
 - в) подбором аргументов
 - г) интенсивностью тезиса

5. Для людей, занятых дружеской непринужденной беседой, характерно расположения за столом
- а) независимое
 - б) конкурирующее
 - в) угловое
 - г) оборонительное
6. Страх перед публичным выступлением возникает, потому что меняется
- а) информация
 - б) роль
 - в) речь
 - г) тема
7. Мысль, для обоснования истинности или ложности которой выстраивается доказательство, называется:
- а) тезисом достоверности
 - б) понятием тезиса
 - в) тезисом доказательства
 - г) определением тезиса
8. Вопросы, которые удерживают беседу в строго установленном направлении или же поднимают целый комплекс новых проблем, это вопросы
- а) собеседника
 - б) интересные
 - в) переломные
 - г) проблемные
9. Ориентация на совершенствование отношений в трудовом коллективе, на развитие коллективных форм организации и стимулирование труда – это основные направления
- а) развития трудового коллектива
 - б) повышения эффективности труда работников
 - в) взаимодействия при деловом общении
 - г) управленческой деятельности
10. Начало беседы, информирование партнеров, аргументирование выдвигаемых положений, принятие решения, завершение беседы являются основными
- а) практическими советами
 - б) правилами проведения деловой беседы
 - в) пунктами деловой беседы
 - г) этапами деловой беседы
11. Встречные вопросы направлены на _____ разговора
- а) продолжение
 - б) расширение
 - в) прекращение
 - г) сужение
12. Открытые вопросы – это вопросы, которые ...
- а) выявляют позитивные и нейтральные позиции
 - б) дополняют сведения о собеседнике
 - в) выясняют мотивы и позиции собеседников
 - г) требуют какой-то информации

13. Чувство меры, которую следует соблюдать в разговоре, в личных и служебных отношениях, умение чувствовать разницу, за которой в результате наших слов и поступков у человека возникает незаслуженная обида, огорчение, боль – называют:

- а) вежливостью
- б) тактичностью
- в) скромностью

14. Вопросы, в основе которых лежат ложные или неопределенные суждения, называют

- а) корректными
- б) некорректными
- в) риторическими

15. По объему конфликты подразделяют на (найдите лишнее):

- а) внутриличностные
- б) безличностные
- в) межличностные
- г) между личностью и группой
- д) межгрупповые

16. Аргументация, с помощью которой руководитель опровергает тезисы и утверждения собеседника, называют

- а) доказательной
- б) контраргументацией
- в) дискуссионной

17. Воздействие на человека при помощи речи с целью убедить его сознательно принять решение о каком-либо действии, передачи информации и т.д. это...

- а) принуждение
- б) речевое воздействие
- в) манипулирование

18. Коммуникация это:

- а) способ общения и передачи информации от человека к человеку в виде устных и письменных сообщений, языка телодвижений и параметров речи
- б) специфический обмен информацией, процесс передачи эмоционального и интеллектуального содержания

19. Вербальные коммуникации:

- а) реализуются посредством устных и письменных сообщений
- б) осуществляются посредством языка телодвижений и параметров речи

20. Невербальные коммуникации:

- а) реализуются посредством устных и письменных сообщений
- б) осуществляются посредством языка телодвижений и параметров речи

21. Коммуникация в современных условиях является основой жизнеобеспечения каждой фирмы, организации, предприятия:

- а) да
- б) нет

22. Типы «коммуникаторов» в организации:
- а) «сторож»
 - б) «лидер мнений»
 - в) «связной»
 - г) «проверяющий
 - д) «пограничник»
23. К типу «коммуникатора» в организации «сторож» относится:
- а) работник, контролирующий прохождение информации к другим работникам
 - б) работник, оказывающий влияние на мнения и поведение других работников
 - в) работник, служащий связующим звеном между различными группировками
 - г) работник, имеющий высокую степень связей с внешней средой
24. К типу «коммуникатора» в организации «лидер мнения» относится:
- а) работник, контролирующий прохождение информации к другим работникам
 - б) работник, оказывающий влияние на мнения и поведение других работников
 - в) работник, служащий связующим звеном между различными группировками
 - г) работник, имеющий высокую степень связей с внешней средой
25. К типу «коммуникатора» в организации «связной» относится:
- а) работник, контролирующий прохождение информации к другим работникам
 - б) работник, оказывающий влияние на мнения и поведение других работников
 - в) работник, служащий связующим звеном между различными группировками
 - г) работник, имеющий высокую степень связей с внешней средой
26. К типу «коммуникатора» в организации «пограничник» относится:
- а) работник, контролирующий прохождение информации к другим работникам
 - б) работник, оказывающий влияние на мнения и поведение других работников
 - в) работник, служащий связующим звеном между различными группировками
 - г) работник, имеющий высокую степень связей с внешней средой
27. Наиболее важные цели интерактивных коммуникаций:
- а) координация заданий
 - б) решение проблем
 - в) обмен информацией
 - г) разрешение конфликта
28. Межличностные коммуникации можно рассматривать как:
- а) нисходящие процессы
 - б) восходящие процессы
 - в) горизонтальные процессы
 - г) интерактивные процессы
29. Восходящие коммуникации практически лишены директивности:
- а) да
 - б) нет
30. Элементы цепи коммуникации:
- а) кодирование
 - б) передача сигнала

- в) канал (передаточный механизм)
- г) приём и декодирование
- д) обратная связь
- е) помехи
- ж) барьеры

Блок 2

1. Подготовка телефонного звонка предполагает ответы на следующие вопросы:
 - а) цели
 - б) время
 - в) вопросы для обсуждения
 - г) согласования с руководителем
 - д) документация
 - е) запись разговора
2. При подготовке совещания необходимо определить:
 - а) время проведения
 - б) цель совещания
 - в) предмет обсуждения
3. Получатель информации должен уметь:
 - а) быстро выделить тематику информации по ключевым словам
 - б) правильно интерпретировать начало сообщения и, следовательно, предвосхищать его развертывание;
 - в) восстановить смысл сообщения, несмотря на пропущенные элементы;
 - г) правильно определить замысел высказывания
 - д) оперативно переправить полученную информацию
4. Составьте телексное сообщение – поздравление по поводу дня основания дочерней фирмы
5. Составьте телексное сообщение – уведомление об отправке группы туристов
6. Составьте телексное сообщение – уведомление о начале процесса банкротства головного предприятия
7. Составьте корреспонденцию по следующей тематике.
Дом ученых организует международную конференцию по теме «Технологии безопасности в XXI веке». Вам поручили составить информационное письмо для участников конференции.
8. Составьте корреспонденцию по следующей тематике.
Ваша фирма не получила безналичный перевод за оказанную услугу. Многократные переговоры в частном порядке не привели к успеху. Вам поручили в адрес должника послать официальное предупреждение – письмо-претензию.
9. Составьте корреспонденцию по следующей тематике.
По причине задержки авиарейса в связи с погодными условиями ваша рабочая группа не смогла присутствовать на официальном мероприятии международного уровня.

Уведомив ответственных лиц о сложившейся ситуации по телефону, вы высылаете письмо-извинение в адрес организаторов.

10. Составьте корреспонденцию по следующей тематике.

Ваша фирма нуждается в информации официальной организации. Изложите свою просьбу в письме.

11. Продумайте варианты одежды для следующих деловых целей:

- а) самопрезентация
- б) участие в деловом совещании
- в) вечерний ужин с иностранными деловыми партнерами
- г) корпоративный уик-энд.

12. Продумайте варианты одежды для следующих деловых целей:

- а) участие в международной научно-практической конференции
- б) встреча официальной делегации российских партнеров
- в) встреча официальной делегации японских партнеров
- г) встреча официальной делегации американских партнеров

13. Напишите предложения, включив в них профессиональные слова, чтобы их смысл адекватно вписывался в контекст предложения. На каждое слово по два предложения.

Имидж, фрустрация, эмпатия, консенсус, реноме, инновационность, креативность, паблисити, корректность, аттракция, лояльность, манипулятор, девальвация, инвестиции, дивиденды, бартер, капитал, маркетинг, конкуренция, сервис, брокер, спонсор, стагнация, субсидия, супермаркет, реклама, рейтинг, ущерб.

14. Замените слова, пришедшие в русский язык из других языков, русскими синонимами

Адаптация, альтернатива, апелляция, аудиенция, валюта, виза, девальвация, корпорация, лимит, лицензия, стереотип, фактор, экспертиза, эксклюзивный, номинация, сертификат, санация, профанация, реклама, паритет, презентация, офис, корпорация, коррупция, кворум, инновация, гарант, брифинг, бестселлер, парламент, партнер.

Блок 3

1. В вашем коллективе имеется работник, который, скорее, числится, чем работает. Его это положение устраивает, а вас нет. Как вы поступите в данном случае?

- а) поговорю с этим человеком с глазу на глаз, дам понять, что ему лучше уволиться по собственному желанию
- б) напишу докладную вышестоящему начальнику с предложением «сократить» эту единицу
- в) предложу своему заместителю обсудить эту ситуацию и подготовить свои предложения, как поступать с этим человеком
- г) найду для этого человека подходящее дело, прикреплю консультанта, усилю контроль за его работой

2. Вы недавно начали работать начальником современного цеха на промышленном предприятии, придя на эту должность с другого завода. Еще не все знают вас в лицо. До обеденного перерыва еще два часа. Идя по коридору, видите рабочих цеха, которые о чем-то оживленно беседуют и не обращают на вас внимания. Возвращаетесь через 20 мин., перед вами та же картина. Как вы себя поведете?

- а) остановлюсь, дам понять рабочим, что я новый начальник цеха, вскользь замечу, что беседа их затянулась и пора браться за дело.

- б) спрошу, кто их непосредственный начальник, вызову его к себе в кабинет.
- в) сначала поинтересуюсь, о чем идет разговор, затем представляюсь и спрошу, нет ли у них каких-либо претензий к администрации, после этого предложу пройти в цех на рабочее место.
- г) прежде всего, представлюсь, поинтересуюсь, как обстоят дела в их бригаде, как загружены работой, что мешает трудиться ритмично, возьму этих рабочих на заметку.

3. При распределении коэффициента трудового участия (КТУ) некоторые работники отдела посчитали, что их незаслуженно «обошли». Это явилось поводом жалоб директору фирмы. Как бы вы отреагировали на его месте?

- а) «КТУ утверждают и распределяют ваши сотрудники, я тут ни при чем».
- б) «Я постараюсь разобраться в этом вопросе с начальником вашего отдела».
- в) «Не волнуйтесь, вы получите деньги. Изложите свои претензии на мое имя в письменной форме».
- г) Пообещав помочь установить истину, сразу же пройдете в отдел и побеседуете с начальником, другими членами коллектива. В случае подтверждения обоснованности жалоб предложите руководителю перераспределить КТУ в следующем месяце.

4. Ваш непосредственный начальник, минуя вас, дает срочное задание вашему подчиненному, который уже занят выполнением другого ответственного задания. Вы и ваш начальник считаете свои задания неотложными.

- а) не оспаривая задания начальника, буду строго придерживаться должностной субординации, предложу подчиненному отложить выполнение текущей работы
- б) все зависит от того, насколько для меня авторитетен начальник
- в) выражу подчиненному свое несогласие с заданием начальника, предупрежу его, что впредь в подобных случаях буду отменять задания, поручаемые ему без согласования со мной
- г) в интересах дела предложу подчиненному выполнять начатую работу

5. Вы получили одновременно два срочных задания: от непосредственного и вышестоящего начальника. Времени для согласования сроков выполнения заданий нет, необходимо срочно начать работу. Какие вы предпримете действия в первую очередь?

- а) выполню задание того, кого больше уважаю
- б) выполню задание, на мой взгляд, наиболее важное
- в) выполню задание вышестоящего начальника
- г) выполню задание своего непосредственного начальника

6. Между двумя вашими подчиненными возник конфликт, который мешает им успешно работать. Каждый из них в отдельности обращался к вам с просьбой разобраться и поддержать его позицию.

- а) я должен пресечь конфликт на работе, а разрешить конфликтные взаимоотношения – это их личное дело.
- б) лучше всего попросить разобраться в конфликте представителей общественных организаций.
- в) прежде всего, лично попытаться разобраться в мотивах конфликта и найти приемлемый для обоих способ примирения.
- г) выяснить, кто из членов коллектива служит авторитетом для конфликтующих, и попытаться через него воздействовать на этих людей.

7. Вам предоставлена возможность выбрать себе заместителя. Имеется несколько кандидатур. Каждый претендент отличается следующими качествами:

- а) первый стремится, прежде всего, к тому, чтобы наладить доброжелательные товарищеские отношения в коллективе, создать на работе атмосферу взаимного доверия и дружеского расположения, предпочитает избегать конфликтов, что не всеми понимается правильно

- б) второй часто предпочитает в интересах дела идти на обострение отношений, «невзирая на лица», отличается повышенным чувством ответственности за порученное дело
- в) третий работает строго по правилам, всегда аккуратен в выполнении своих должностных обязанностей, требователен к подчиненным
- г) четвертый отличается напористостью, личной заинтересованностью в работе, сосредоточен на достижении своей цели, всегда доводит дело до конца, не придает большого значения возможным осложнениям во взаимоотношениях с подчиненными

8. К чему вы более склонны, когда случается общаться с сотрудниками или подчиненными в неформальной обстановке – во время отдыха?

- а) вести разговоры, близкие вам по деловым и профессиональным интересам
- б) задавать тон беседе, уточнять мнения по спорным вопросам, отстаивать свою точку зрения, стремиться в чем-то убедить других
- в) разделять общую тему разговоров, не навязывать своего мнения, поддерживать общую точку зрения, не выделяться своей активностью, а только выслушивать собеседников
- г) стремиться не говорить о делах и работе, быть посредником в общении, непринужденным и внимательным к другим

9. Подчиненный игнорирует ваши советы и указания, делает все по-своему, не обращая внимания на замечания, не исправляя того, на что ему указываете. Как вы будете поступать с этим подчиненным в дальнейшем?

- а) разобравшись в мотивах упорства и видя их несостоятельность, применю обычные административные меры наказания
- б) в интересах дела постараюсь вызвать его на откровенный разговор, попытаюсь найти с ним общий язык, настроить на деловой контакт.
- в) обращусь к активу коллектива, чтобы приняли меры общественного воздействия
- г) попытаюсь разобраться, не делаю ли я сам ошибок во взаимоотношениях с этим подчиненным, потом решу, как поступить

10. В трудовой коллектив, где имеется конфликт между двумя группировками по поводу внедрения новшеств, пришел новый руководитель, приглашенный со стороны. Каким образом, по вашему мнению, ему лучше действовать, чтобы нормализовать психологический климат в коллективе?

- а) прежде всего, установить деловой контакт со сторонниками нового, а не старого порядка, направить работу по внедрению новшеств, воздействуя на противников силой своего примера и других
- б) попытаться разубедить и привлечь на свою сторону сторонников прежнего стиля работы, противников перестройки, воздействовать на них убеждением в процессе дискуссии
- в) выбрать актив, поручить ему разобраться и предложить меры по нормализации обстановки в коллективе, опираясь на поддержку администрации и общественных организаций
- г) изучить перспективы развития коллектива и улучшения качества выпускаемой продукции, поставить перед ним новые задачи совместной трудовой деятельности, опираясь на лучшие достижения и традиции, не противопоставляя новое старому

11. В самый напряженный период завершения производственной программы один из сотрудников вашего коллектива заболел. Каждый из подчиненных занят выполнением своей работы, у отсутствующего она также должна быть выполнена в срок. Как вы поступите в этой ситуации?

- а) посмотрю, кто из сотрудников меньше загружен и распоряжусь: «Вы возьмете эту работу, а вы поможете доделать это»
- б) предложу коллективу: «Давайте вместе подумаем, как выйти из создавшегося положения»
- в) попрошу ответственных лиц высказать свои предложения, предварительно обсудив их с членами коллектива, затем приму решение
- г) вызову к себе самого опытного и надежного сотрудника и попрошу его выполнить работу отсутствующего.

12. У вас создались натянутые отношения с коллегой. Допустим, что причины этого не совсем ясны, но нормализовать отношения необходимо, чтобы не страдала работа. Что бы вы предприняли в первую очередь?

- а) открыто вызову коллегу на откровенный разговор, чтобы выяснить истинные причины натянутых взаимоотношений
- б) прежде всего, попытаюсь разобраться в собственном поведении по отношению к нему
- в) обращусь к коллеге со словами: «От наших натянутых взаимоотношений страдает дело. Пора договориться, как работать дальше»
- г) обращусь к другим коллегам, которые в курсе наших взаимоотношений и могут быть посредниками в их нормализации.

13. Вас недавно выбрали руководителем трудового коллектива, в котором вы несколько лет работали рядовым сотрудником. На 8 ч. 15 мин. вы вызвали к себе в кабинет подчиненного для выяснения причин его частых опозданий на работу, но сами неожиданно опоздали на 15 мин. Подчиненный пришел вовремя и ждет вас. Как вы начнете беседу при встрече?

- а) независимо от своего опоздания сразу потребую его объяснений о нарушении дисциплины
- б) извинюсь перед подчиненным и начну беседу.
- в) поздороваюсь, объясню причину своего опоздания и спрошу: «Как вы думаете, что можно ожидать от руководителя, который так же часто опаздывает, как и вы?»
- г) отменю беседу и перенесу ее на другое время.

14. Вы руководитель производственного коллектива. В период ночного дежурства один из ваших рабочих в состоянии алкогольного опьянения испортил дорогостоящее оборудование. Другой, пытаясь его отремонтировать, получил травму. Виновник звонит вам домой по телефону и с тревогой спрашивает, что же теперь делать. Как вы ответите на звонок?

- а) «Действуйте согласно инструкции, прочтите ее, она у меня на столе, и сделайте все, что требуется».
- б) «Доложите о случившемся вахтеру. Составьте акт на поломку оборудования, пострадавший пусть идет к дежурной медсестре. Завтра разберемся».
- в) «Без меня ничего не предпринимайте. Сейчас я приеду и разберусь».
- г) «В каком состоянии пострадавший? Если необходимо, срочно вызовите врача».

15. Вы – директор фирмы. После реорганизации необходимо срочно перекомплектовать несколько отделов согласно новому штатному расписанию. По какому пути вы пойдете?

- а) возьмусь за дело сам, изучу все списки и личные дела работников фирмы, предложу свой проект на собрании коллектива
- б) предложу решить этот вопрос отделу кадров
- в) во избежание конфликтов предложу высказать свои пожелания всем заинтересованным лицам, создам комиссию по комплектованию новых отделов.
- г) сначала определю, кто будет возглавлять новые отделы, затем поручу этим людям подать свои предложения по составу сотрудников.

Регламент проведения и оценивание практических работ

В целях закрепления практического материала и углубления теоретических знаний по разделам дисциплины «Деловые коммуникации» предполагается выполнение практических работ, что позволяет углубить процесс познания, раскрыть понимание прикладной значимости осваиваемой дисциплины.

Регламент проведения мероприятия

№	Вид работы	Продолжительность
1.	Предел длительности практической работы	80 мин.
2.	Защита отчета	10 мин.
	Итого (в расчете на одну практическую работу)	90 мин.

Критерии оценки практических работ

Оценка	Критерии оценивания
5 баллов	Задание выполнено полностью, в представленном отчете обоснованно получено правильное выполненное задание.
4 балла	Задание выполнено полностью, но нет достаточного обоснования или при верном решении допущена незначительная ошибка, не влияющая на правильную последовательность рассуждений.
2 балла	Задания выполнены частично.
0 баллов	Задание не выполнено.

Общее распределение баллов текущего контроля по видам учебных работ для студентов (в соответствии с Положением)

Рейтинг-контроль 1	тест, практические задания	20
Рейтинг-контроль 2	тест, практические задания	20
Рейтинг-контроль 3	тест, практические задания	20
Посещение занятий студентом	посещение лекций, практических и лабораторных занятий	10
Дополнительные баллы (бонусы)	активность на практических и лабораторных занятиях	10
Выполнение семестрового плана самостоятельной работы	выполнение заданий в рамках самостоятельной работы	20

Показатели, критерии и шкала оценивания компетенций промежуточной аттестации знаний по учебной дисциплине «Деловые коммуникации»

На основе типовых заданий программным комплексом информационно-образовательного портала МИ ВлГУ формируются в автоматическом режиме тестовые задания для студентов. Программный комплекс формирует индивидуальные задания для каждого зарегистрированного в системе студента и устанавливает время прохождения тестирования. Результатом тестирования является количество набранных баллов. За правильное выполнение каждого тестового задания блока "знать" студент получает по 2 балла, за правильное выполнение каждого задания блока "уметь" - по 3 балла, за правильное выполнение каждого тестового задания блока "владеть" - по 4 балла.

ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ «Деловые коммуникации»

Итоговый тест 15 заданий, в том числе: 8 заданий блока "знать", 4 задания блока "уметь" и 3 задания блока "владеть".

ОК-4: способность к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия

Знать: основы делового общения, принципы и методы организации деловых коммуникаций.

1. Принципиальные переговоры будут успешными, если ...
 - а) разбираться с проблемой
 - б) сосредоточиться на интересах сторон
 - в) сделать разграничение между участниками и предметом переговоров
 - г) сконцентрировать внимание на позициях сторон
2. Коммуникативная сторона общения – это:
 - а) обмен информацией между людьми
 - б) восприятие участниками общения друг друга
 - в) взаимопонимание участников общения
 - г) организация взаимодействия между людьми
3. Чтобы определить, понимает ли вас собеседник, следует использовать вопросы
 - а) однополосные
 - б) информационные
 - в) встречные
 - г) контрольные
4. Установление контактов, определение проблемы, целей изложения мыслей, выработка готовности к действию – это:
 - а) проблемы общения в ходе делового совещания
 - б) этапы процесса принятия решений в ходе делового совещания
 - в) результаты делового совещания
 - г) ситуации делового общения в ходе делового совещания
5. Во время публичного выступления интерес слушателей должен:
 - а) не пропадать
 - б) расти
 - в) немного уменьшаться
 - г) оставаться на одном уровне
6. Во многих случаях, имидж – это результат умелой ориентации в конкретной ситуации, а именно правильного выбора своей ...
 - а) ценности жизни
 - б) заинтересованности в отношениях с другими
 - в) способности к общению
 - г) модели поведения

7. Многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми – это процесс ...

- а) познания
- б) восприятия
- в) общения
- г) понимания

8. При позиционном методе ведения переговоров каждая из сторон

- а) задерживает принятие решения
- б) идет навстречу другой стороне
- в) отстаивает свою позицию
- г) стремится к справедливости

9. Взять в свои руки управление ходом переговоров позволяют вопросы

- а) информационные
- б) направляющие
- в) контрольные
- г) провокационные

10. Правила служебного этикета – это часть ...

- а) культуры служебного общения
- б) правил работы с клиентами
- в) культуры речевого взаимодействия
- г) должностных обязанностей

11. Для кратковременных деловых контактов используется метод

- а) прямого подхода
- б) свернутой беседы
- в) быстрого реагирования
- г) исключения

12. Главным психологическим фактором публичного выступления является:

- а) ведущий собрания
- б) дополнительная информация
- в) содержание выступления
- г) оратор

13. Чувство меры, которую следует соблюдать в разговоре, в личных и служебных отношениях, умение чувствовать разницу, за которой в результате наших слов и поступков у человека возникает незаслуженная обида, огорчение, боль – называют:

- а) вежливостью
- б) тактичностью
- в) скромностью

14. Вопросы, в основе которых лежат ложные или неопределенные суждения, называют

- а) корректными
- б) некорректными
- в) риторическими

15. По объему конфликты подразделяют на (найдите лишнее):
- а) внутриличностные
 - б) безличностные
 - в) межличностные
 - г) между личностью и группой
 - д) межгрупповые
16. Аргументация, с помощью которой руководитель опровергает тезисы и утверждения собеседника, называют
- а) доказательной
 - б) контраргументацией
 - в) дискуссионной
17. Воздействие на человека при помощи речи с целью убедить его сознательно принять решение о каком-либо действии, передачи информации и т.д. это...
- а) принуждение
 - б) речевое воздействие
 - в) манипулирование
18. Коммуникация это:
- а) способ общения и передачи информации от человека к человеку в виде устных и письменных сообщений, языка телодвижений и параметров речи
 - б) специфический обмен информацией, процесс передачи эмоционального и интеллектуального содержания
19. Вербальные коммуникации:
- а) реализуются посредством устных и письменных сообщений
 - б) осуществляются посредством языка телодвижений и параметров речи
20. Невербальные коммуникации:
- а) реализуются посредством устных и письменных сообщений
 - б) осуществляются посредством языка телодвижений и параметров речи
21. Коммуникация в современных условиях является основой жизнеобеспечения каждой фирмы, организации, предприятия:
- а) да
 - б) нет
22. Типы «коммуникаторов» в организации:
- а) «сторож»
 - б) «лидер мнений»
 - в) «связной»
 - г) «проверяющий»
 - д) «пограничник»
23. К типу «коммуникатора» в организации «сторож» относится:
- а) работник, контролирующий прохождение информации к другим работникам
 - б) работник, оказывающий влияние на мнения и поведение других работников
 - в) работник, служащий связующим звеном между различными группировками
 - г) работник, имеющий высокую степень связей с внешней средой

24. К типу «коммуникатора» в организации «лидер мнения» относится:
- а) работник, контролирующий прохождение информации к другим работникам
 - б) работник, оказывающий влияние на мнения и поведение других работников
 - в) работник, служащий связующим звеном между различными группировками
 - г) работник, имеющий высокую степень связей с внешней средой
25. К типу «коммуникатора» в организации «связной» относится:
- а) работник, контролирующий прохождение информации к другим работникам
 - б) работник, оказывающий влияние на мнения и поведение других работников
 - в) работник, служащий связующим звеном между различными группировками
 - г) работник, имеющий высокую степень связей с внешней средой
26. К типу «коммуникатора» в организации «пограничник» относится:
- а) работник, контролирующий прохождение информации к другим работникам
 - б) работник, оказывающий влияние на мнения и поведение других работников
 - в) работник, служащий связующим звеном между различными группировками
 - г) работник, имеющий высокую степень связей с внешней средой
27. Наиболее важные цели интерактивных коммуникаций:
- а) координация заданий
 - б) решение проблем
 - в) обмен информацией
 - г) разрешение конфликта
28. Межличностные коммуникации можно рассматривать как:
- а) нисходящие процессы
 - б) восходящие процессы
 - в) горизонтальные процессы
 - г) интерактивные процессы
29. Восходящие коммуникации практически лишены директивности:
- а) да
 - б) нет
30. Элементы цепи коммуникации:
- а) кодирование
 - б) передача сигнала
 - в) канал (передаточный механизм)
 - г) приём и декодирование
 - д) обратная связь
 - е) помехи
 - ж) барьеры
31. Подбор участников дискуссии
- а) затрудняет проведение свободной дискуссии
 - б) недопустим в целях организации свободной дискуссии
 - в) является важной частью подготовки к деловому совещанию
 - г) позволяет влиять на принятие решения

32. Профессиональная этика отражает особенности нравственного сознания, взаимоотношений и поведения людей, обусловленные:
- а) личными взаимоотношениями в коллективе
 - б) особенностями личности руководителя
 - в) спецификой профессиональной деятельности
 - г) требованиями повышения эффективности профессиональной деятельности
33. Видение себя глазами партнера по общению – это:
- а) восприятие
 - б) идентификация
 - в) отчуждение
 - г) рефлексия
34. Взять в свои руки управление ходом переговоров позволяют вопросы
- а) направляющие
 - б) провокационные
 - в) контрольные
 - г) информационные
35. Ошибки в доводах бывают двух типов:
- а) ложными и необоснованными
 - б) словесными и предметными
 - в) умышленными и непреднамеренными
 - г) правильными и необъективными
36. Знание языка мимики и жестов позволяет:
- а) скрывать свои мысли
 - б) направлять действия партнера по общению
 - в) руководить ходом делового общения
 - г) правильно понять собеседника
37. Уподобление себя собеседнику с целью понимания его называется:
- а) индивидуализацией
 - б) индивидуацией
 - в) идентификацией
 - г) визуализацией
38. Вопросы для обдумывания позволяют
- а) понять суждения собеседника
 - б) размышлять о том, что было сказано
 - в) создать атмосферу взаимопонимания
 - г) комментировать выступление собеседника
39. Вступление, изложение, доказательство и заключение – это четыре основных ...
- а) части выступления
 - б) стадии упражнений
 - в) вопроса тактики
 - г) этапа деятельности

40. Что такое лидерство?
- а) средство, с помощью которого руководитель может повлиять на поведение персонала, заставляя вести себя определённым образом
 - б) искусство влиять на людей, вдохновлять их стремление
 - в) процесс взаимодействия, в котором происходит обмен информации
41. Деловое общение – это сложный многоплановый процесс развития контактов между людьми в...
- а) служебной сфере
 - б) сфере общения
 - в) процессе взаимодействия
 - г) личном плане
42. Специфической особенностью делового общения является...
- а) неограниченность во времени
 - б) регламентированность
 - в) отсутствие норм и правил
 - г) разговор по душам
43. Деловой этикет включает в себя группы правил
- а) нормы, взаимодействие равных по статусу
 - б) наставления, определённый контакт руководителя и подчиненного
 - в) требования руководителя к высшему управленческому звену
 - г) приказы подчиненного для руководителя
44. Установка контакта (знакомства) в деловом общении предполагает
- а) соблюдение нейтралитета
 - б) нарушение правил этикета
 - в) понимание другого человека
 - г) представление себя другому человеку
45. Служебные контакты должны строиться на...
- а) партнерских началах
 - б) взаимном интересе
 - в) личной выгоде
 - г) корыстном интересе
46. По способу обмена информацией различают деловое общение:
- а) печатное
 - б) устное деловое общение
 - в) письменное
 - г) приказное
47. Устные виды делового общения разделяются на...
- а) монологические
 - б) групповые
 - в) письменные
 - г) печатные

48. Письменные виды делового общения – это...
- а) отчет, справка
 - б) докладная, акт
 - в) объяснительные записки
 - г) многочисленные служебные документы
49. Переговоры - обсуждение с целью...
- а) приятного времяпрепровождения
 - б) заключение соглашения по какому-либо вопросу
 - в) выяснение отношений
 - г) навязывания своих условий сделки
50. Залог успеха деловой беседы проявляется через ее участников в...
- а) компетентности
 - б) тактичности и доброжелательности
 - в) грубости и резкости
 - г) конфликтности, возбудимости
51. Важным элементом деловой беседы является умение...
- а) говорить
 - б) молчать
 - в) слушать
 - г) критиковать
52. Для уяснения проблемы при деловом общении целесообразно задавать вопрос открытого типа, на который требуется ответ...
- а) развернутый
 - б) однозначный
 - в) двусмысленный
 - г) неопределенный
53. Наиболее распространенной формой делового общения является...
- а) монолог
 - б) общение группой
 - в) диалоговое общение
 - г) молчание
54. Наиболее распространенной формой группового обсуждения деловых (служебных) вопросов являются...
- а) пикники
 - б) совещания и собрания
 - в) тренинги
 - г) деловые игры
55. Главное требование культуры общения по телефону – это...
- а) краткость (лаконичность) изложения
 - б) длительность общения
 - в) четкость изложения
 - г) жесткость в разговоре

56. Преимущества деловой беседы как формы взаимной коммуникации обусловлены прежде всего...

- а) повышением компетентности руководителя за счет предложений и мнений партнера
- б) невозможностью дифференцированного подхода к учету всех факторов проблемы
- в) ощущением собственной слабости в решении проблем
- г) непониманием всех участников процесса

57. Для достижения оптимального эффекта в процессе делового общения руководитель должен настраивать своего партнера на местное решение проблемы, учитывая, прежде всего его...

- а) авантюризм
- б) профессиональный уровень
- в) малоопытность
- г) полномочия и сферу ответственности

58. Проводя кадровую беседу, руководитель должен учитывать типичные черты характера своего собеседника, которые по-разному проявляются в отношении к:

- а) своему коллективу
- б) делу
- в) политике
- г) искусству

59. При приёме на работу в кадровой беседе оценивают претендента по:

- а) умению спорить
- б) способности к общению
- в) внешнему виду
- г) невнимательности к говорящему

60. При подготовке к собеседованию важно соблюдать правила делового этикета:

- а) собеседование должно начаться в назначенное время
- б) проводящий беседу должен встать, поприветствовать гостя
- в) приглашенный должен опоздать на встречу
- г) секретарь не должен быть в курсе дела

61. Деловые беседы и переговоры осуществляются в форме...

- а) невербальной
- б) вербальной
- в) рефлексивной
- г) нерефлексивной

62. Деловые беседы часто проходят...

- а) на улице
- б) в формальной обстановке
- в) в общественном транспорте
- г) в неформальной обстановке

63. Деловая беседа может...
- а) предварять переговоры
 - б) вредить переговорам
 - в) быть их составной частью
 - г) способствовать конфликтной ситуации
64. Первым этапом переговорного процесса может быть...
- а) ультиматум
 - б) ознакомительная встреча (деловая беседа)
 - в) обсуждение претензий
 - г) встреча экспертов
65. Общаясь через переводчика, необходимо соблюдать следующие правила...
- а) сопровождать речь поговорками
 - б) говорить медленно, четко формулируя мысли
 - в) говорить большой объем материала
 - г) учитывать реакцию партнеров
66. Овладение навыками делового общения является необходимым для будущих деловых людей
- а) менеджеров
 - б) воспитателей детского сада
 - в) обходчиков путей
 - г) экономистов
67. Общение всегда есть диалог
- а) одного человека с другим
 - б) наедине с собой
 - в) человека с машиной
 - г) технических устройств
68. Профессиональное общение руководителя зависит от...
- а) характера взаимосвязей и взаимоотношений с подчиненными
 - б) установок и ценностей руководителя
 - в) характера взаимосвязей и взаимоотношений с коллегами
 - г) все ответы верны
69. Основными объектами управляющих воздействий руководителя являются...
- а) вышестоящее руководство
 - б) работники
 - в) партнеры
 - г) организация в целом
70. Основная задача руководителя в процессе управления людьми состоит во взаимодействии с...
- а) персоналом
 - б) высшим руководством
 - в) подрядчиками
 - г) клиентами

Уметь: осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации.

1. Подготовка телефонного звонка предполагает ответы на следующие вопросы:

- а) цели
- б) время
- в) вопросы для обсуждения
- г) согласования с руководителем
- д) документация
- е) запись разговора

2. При подготовке совещания необходимо определить:

- а) время проведения
- б) цель совещания
- в) предмет обсуждения

3. Получатель информации должен уметь:

- а) быстро выделить тематику информации по ключевым словам
- б) правильно интерпретировать начало сообщения и, следовательно, предвосхищать его развертывание;
- в) восстановить смысл сообщения, несмотря на пропущенные элементы;
- г) правильно определить замысел высказывания
- д) оперативно переправить полученную информацию

4. Составьте телексное сообщение – поздравление по поводу дня основания дочерней фирмы

5. Составьте телексное сообщение – уведомление об отправке группы туристов

6. Составьте телексное сообщение – уведомление о начале процесса банкротства головного предприятия

7. Составьте корреспонденцию по следующей тематике.

Дом ученых организует международную конференцию по теме «Технологии безопасности в XXI веке». Вам поручили составить информационное письмо для участников конференции.

8. Составьте корреспонденцию по следующей тематике.

Ваша фирма не получила безналичный перевод за оказанную услугу. Многократные переговоры в частном порядке не привели к успеху. Вам поручили в адрес должника послать официальное предупреждение – письмо-претензию.

9. Составьте корреспонденцию по следующей тематике.

По причине задержки авиарейса в связи с погодными условиями ваша рабочая группа не смогла присутствовать на официальном мероприятии международного уровня. Уведомив ответственных лиц о сложившейся ситуации по телефону, вы высылаете письмо-извинение в адрес организаторов.

10. Составьте корреспонденцию по следующей тематике.

Ваша фирма нуждается в информации официальной организации. Изложите свою просьбу в письме.

11. Продумайте варианты одежды для следующих деловых целей:

- а) самопрезентация
- б) участие в деловом совещании
- в) вечерний ужин с иностранными деловыми партнерами
- г) корпоративный уик-энд.

12. Продумайте варианты одежды для следующих деловых целей:

- а) участие в международной научно-практической конференции
- б) встреча официальной делегации российских партнеров
- в) встреча официальной делегации японских партнеров
- г) встреча официальной делегации американских партнеров

13. Напишите предложения, включив в них профессиональные слова, чтобы их смысл адекватно вписывался в контекст предложения. На каждое слово по два предложения.

Имидж, фрустрация, назализация, эмпатия, консенсус, реноме, инновационность, креативность, паблисити, корректность, аттракция, лояльность, манипулятор, девальвация, инвестиции, дивиденды, бартер, себестоимость, капитал, маркетинг, конкуренция, сервис, дилер, брокер, спонсор, стагнация, субсидия, супермаркет, реклама, рейтинг, приговор, ущерб, телесное повреждение, обвинение, репрессия.

14. Замените слова, пришедшие в русский язык из других языков, русскими синонимами.

Адаптация, альтернатива, апелляция, аудиенция, валюта, виза, девальвация, корпорация, лимит, лицензия, стереотип, фактор, экспертиза, эксклюзивный, номинация, маркет, сертификат, санация, профанация, реклама, паритет, презентация, офис, корпорация, коррупция, мафия, гамбургер, кворум, инновация, гарант, брифинг, бестселлер, парламент, партнер.

15. Раскройте влияние гендерного аспекта на ведение дел в бизнесе.

16. Раскройте алгоритм подготовки совещания, конференции, симпозиума.

Владеть: способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия.

1. Подчиненный вам работник, талантливый специалист творческого типа, в возрасте, обладает статусом и личностными достижениями, пользуется большой популярностью у деловых партнеров, решает любые проблемы и великолепно взаимодействует. Вместе с тем, у вас не сложились отношения с этим работником. Он не воспринимает вас как руководителя, ведет себя достаточно самоуверенно и амбициозно. В его работе вы нашли некоторые недочеты и решили высказать ему критические замечания, однако ваш предыдущий опыт свидетельствует о его негативной реакции на критику: он становится раздражительным и настороженным. Как вести себя? Проанализируйте ситуацию, разработайте механизм критики, выберите наиболее конструктивные приемы.

2. Вслед за кратким выговором вы сказали работнику несколько приятных слов. Наблюдая за партнером, вы заметили, что его лицо, поначалу несколько напряженное, быстро повеселело. К тому же он начал как всегда шутить и балагурить, рассказал пару свежих анекдотов и историю, которая сегодня произошла у него дома. В конце разговора вы поняли, что критика, с которой вы начали разговор, не только не была вос-

принята, но и как бы забыта. Вероятно, он услышал только приятную часть разговора. Что вы предпримете? Проанализируйте ситуацию, разработайте механизм критики, выберите наиболее конструктивные приемы.

3. У вас есть несколько подчиненных, которые совершают немотивированные действия. Вы видите их постоянно вместе, при этом вам кажется, что вы знаете, кто у них неформальный лидер. Вам нужно заставить их хорошо работать. Вы не знаете, какой интерес их объединяет. Что вы предпримете для изменения ситуации и улучшения работы? Проанализируйте ситуацию, разработайте механизм критики, выберите наиболее конструктивные приемы.

4. Вы недавно начали работать начальником современного цеха на промышленном предприятии, придя на эту должность с другого завода. Еще не все знают вас в лицо. До обеденного перерыва еще два часа. Идя по коридору, видите рабочих цеха, которые о чем-то оживленно беседуют и не обращают на вас внимания. Возвращаетесь через 20 мин., перед вами та же картина. Как вы себя поведете?

- а) остановлюсь, дам понять рабочим, что я новый начальник цеха, вскользь замечу, что беседа их затянулась и пора браться за дело.
- б) спрошу, кто их непосредственный начальник, вызову его к себе в кабинет.
- в) сначала поинтересуюсь, о чем идет разговор, затем представлюсь и спрошу, нет ли у них каких-либо претензий к администрации, после этого предложу пройти в цех на рабочее место.
- г) прежде всего, представлюсь, поинтересуюсь, как обстоят дела в их бригаде, как загружены работой, что мешает трудиться ритмично, возьму этих рабочих на заметку.

5. При распределении коэффициента трудового участия (КТУ) некоторые работники отдела посчитали, что их незаслуженно «обошли». Это явилось поводом жалоб директору фирмы. Как бы вы отреагировали на его месте?

- а) «КТУ утверждают и распределяют ваши сотрудники, я тут ни при чем».
- б) «Я постараюсь разобраться в этом вопросе с начальником вашего отдела».
- в) «Не волнуйтесь, вы получите деньги. Изложите свои претензии на мое имя в письменной форме».
- г) Пообещав помочь установить истину, сразу же пройдете в отдел и побеседуете с начальником, другими членами коллектива. В случае подтверждения обоснованности жалоб предложите руководителю перераспределить КТУ в следующем месяце.

6. Ваш непосредственный начальник, минуя вас, дает срочное задание вашему подчиненному, который уже занят выполнением другого ответственного задания. Вы и ваш начальник считаете свои задания неотложными.

- а) не оспаривая задания начальника, буду строго придерживаться должностной субординации, предложу подчиненному отложить выполнение текущей работы
- б) все зависит от того, насколько для меня авторитетен начальник
- в) выражу подчиненному свое несогласие с заданием начальника, предупрежу его, что впредь в подобных случаях буду отменять задания, поручаемые ему без согласования со мной
- г) в интересах дела предложу подчиненному выполнять начатую работу

7. Вы получили одновременно два срочных задания: от непосредственного и вышестоящего начальника. Времени для согласования сроков выполнения заданий нет, необходимо срочно начать работу. Какие вы предпримете действия в первую очередь?

- а) выполню задание того, кого больше уважаю
- б) выполню задание, на мой взгляд, наиболее важное
- в) выполню задание вышестоящего начальника
- г) выполню задание своего непосредственного начальника

8. Между двумя вашими подчиненными возник конфликт, который мешает им успешно работать. Каждый из них в отдельности обращался к вам с просьбой разобраться и поддержать его позицию.

- а) я должен пресечь конфликт на работе, а разрешить конфликтные взаимоотношения – это их личное дело.
- б) лучше всего попросить разобраться в конфликте представителей общественных организаций.
- в) прежде всего, лично попытаться разобраться в мотивах конфликта и найти приемлемый для обоих способ примирения.
- г) выяснить, кто из членов коллектива служит авторитетом для конфликтующих, и попытаться через него воздействовать на этих людей.

9. Вам предоставлена возможность выбрать себе заместителя. Имеется несколько кандидатур. Каждый претендент отличается следующими качествами:

- а) первый стремится прежде всего к тому, чтобы наладить доброжелательные товарищеские отношения в коллективе, создать на работе атмосферу взаимного доверия и дружеского расположения, предпочитает избегать конфликтов, что не всеми понимается правильно
- б) второй часто предпочитает в интересах дела идти на обострение отношений, «невзирая на лица», отличается повышенным чувством ответственности за порученное дело.
- в) третий работает строго по правилам, всегда аккуратен в выполнении своих должностных обязанностей, требователен к подчиненным.
- г) четвертый отличается напористостью, личной заинтересованностью в работе, сосредоточен на достижении своей цели, всегда доводит дело до конца, не придает большого значения возможным осложнениям во взаимоотношениях с подчиненными.

10. Подчиненный игнорирует ваши советы и указания, делает все по-своему, не обращая внимания на замечания, не исправляя того, на что ему указываете. Как вы будете поступать с этим подчиненным в дальнейшем?

- а) разобравшись в мотивах упорства и видя их несостоятельность, применю обычные административные меры наказания.
- б) в интересах дела постараюсь вызвать его на откровенный разговор, попытаюсь найти с ним общий язык, настроить на деловой контакт.
- в) обращусь к активу коллектива, чтобы приняли меры общественного воздействия.
- г) попытаюсь разобраться, не делаю ли я сам ошибок во взаимоотношениях с этим подчиненным, потом решу, как поступить.

ОК-5: способность работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия

Владеть: способностью работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия

1. В деловом общении очень важно уметь распознать психологическую позицию партнера и занять такую, которая обеспечит конструктивное решение вопроса. Вспомните примеры манипуляций, с которыми, возможно, Вам пришлось столкнуться раньше. Удалось ли Вам избежать участи жертвы манипулирования? Если да, то как? Если нет, то, что Вы предприняли бы сейчас?

Способы манипуляции	Способы защиты
1. Навязывание роли. Угадав желания человека, манипулятор начинает навязывать роль Незаменимого Работника, Бескорыстной Сотрудницы, Всеми Обожаемого, Неотразимой и т.п. Например, «Мы все прекрасно знаем, что если Вы этого не сделаете, это никто не сделает...»	Отказаться от роли. Например: «К сожалению, люди любят преувеличивать...».
2. Вас делают другом. Манипулятор доверительно рассказывает о себе, а затем обращается с какой-нибудь обременительной просьбой: «Я вижу, Вы мне так сочувствуете. Спасибо. Я думаю, Вы не откажетесь...».	Не проявлять дружеского участия в разговоре с малознакомым человеком, не замечать намеков.
3. Доброжелатель. Манипулятор чрезвычайно любезно и доброжелательно расспрашивает о личных делах, трудностях, затем обращается с просьбой, в которой после такого разговора трудно отказать.	Не быть откровенным с человеком, которого Вы не считаете другом, и не считать себя обязанным делать то, о чем просит участливый человек.
4. «Дружим против общего врага». Манипулятор доверительно сообщает о том, как плохо высказался о Вас руководитель или коллега. Он возбуждает неприязнь к «недоброжелателю», подталкивая к определенным действиям.	Задайте себе вопрос: «С чего это вдруг он стал открывать мне глаза?».
5. Вас делают соратником по общему делу. Например, посетитель доверительно, с расчетом на понимание и сочувствие, посвящает Вас в свой замечательный проект реорганизации работы фирмы. И тут же просит именно его бумаги показать директору в первую очередь.	Подумайте: «А мое ли это дело?» Не поддавайтесь пафосу собеседника, отдавайте себе отчет в том, насколько Вы сами считаете этот проект первоочередным.
6. Туманные намеки. Манипулятор не высказывает прямо свою бестактную просьбу, а ходит вокруг да около.	Прервать его высказывания вопросом: «Вы это о чем?».
7. Берет измором. Манипулятор с обворожительной улыбкой снова и снова повторяет одну и ту же просьбу, выполнить которую Вы не можете или не хотите.	Каждый раз в ответ на просьбу следует повторять: «Рад бы Вам пойти навстречу, но ничего не могу сделать».

2. Ваш заместитель, очень опытный специалист. Он действительно знает работу как свои пять пальцев, практически незаменим; когда он рядом, вы уверены, что все будет хорошо. Однако вы знаете, что он бесчувственный человек. От этого в коллективе последнее время стало тревожно, некоторые коллеги собираются подать заявление об уходе, так как он их обидел. Вы пытались в неформальной беседе с ним это обсудить, но он даже не понимает, о чем вы говорите, его интересует только план и прибыль. Как нужно воздействовать на своего заместителя, чтобы изменить стиль его взаимодействия с персоналом? Что вы предпримете? Проанализируйте ситуацию, разработайте механизм критики, выберите наиболее конструктивные приемы.

3. Во время делового взаимодействия с вами ваш сотрудник «вышел из себя», не принимая ваших замечаний по поводу очередного проекта. Вы не можете позволить подчиненному так себя вести, ведь это подрывает ваш авторитет. Что вы предпримете? Проанализируйте ситуацию, разработайте механизм критики, выберите наиболее конструктивные приемы.

4. В бригаде работают 3 человека, выполняя одинаковую работу. Один из членов бригады проявляет большую активность, тем самым обеспечивает лучший результат работы всей бригады. Руководитель, замечая это, выделяет этому работнику большую премию, чем остальным. Остальные работники возмутились – почему им заплатили меньше, чем другому, которого они обвинили в «подхалимаже». Найдите пути решения конфликтной ситуации.

Разрешить конфликтную ситуацию по следующей схеме:

- тип конфликта;
- тип конфликтогена;
- инцидент;
- конфликтная ситуация;
- формула конфликта.

5. Вы обсуждаете с младшими руководителями своего подразделения вопрос, имеющий принципиальное значение. Тон разговора постоянно повышается. Появляется резкость в выражениях. На этом совещании находятся и несколько рядовых сотрудников. Что должен предпринять в этой ситуации старший руководитель?

6. На сегодняшнее утро Вы для беседы вызвали подчиненного, который часто опаздывает на работу. Вы по стечению обстоятельств задержались дома и пришли на работу с опозданием. Подчиненный ждет Вас. Как Вы поведете себя?

7. Вы принимаете работников по личному вопросу. К Вам стал часто приходиться сотрудник, который подробно и долго излагает свое недовольство обслуживанием в столовой, приемом в медпункте, обращением вахтеров. С каждым его приходом Вы убеждаетесь, что человек повторяется, не беспокоясь о том, что отнимает у Вас время, задерживает других посетителей. Что бы Вы предприняли на месте руководителя?

8. К Вам пришел рабочий с просьбой отпустить его с работы на день. Вы спрашиваете о цели. Оказывается, он хочет использовать этот день на поиски другого места работы. Его уход лишит ваш участок очень нужного и квалифицированного специалиста. Как бы Вы отреагировали на просьбу рабочего?

9. Вас назначили начальником отстающего участка. Вы изучили сложившуюся здесь обстановку и решили провести собрание. Надо подготовиться к выступлению перед ним. Как бы Вы построили свое выступление?

10. Вы – руководитель семинара. Один из слушателей говорит: «Все, что Вы сейчас рассказывали, не имеет отношения к практике, оторвано от жизни». Вы говорите:

11. Идет собрание... Слова одного из подчиненных явно приятны Вам. Он хвалит Ваши организаторские способности, хватку, умение воодушевлять людей и т.д. При этом он приводит конкретные примеры. Как Вы будете реагировать на это выступление в своем заключительном слове?

12. Вы проводите производственное совещание. Один из присутствующих, инженер Костин, резко высказался против Вашего предложения, мотивируя свою точку зрения заботой об интересах коллектива. В душе Вы не уважаете этого человека, считаете его обыкновенным «критиканом», плохим работником. Как Вы будете реагировать на выступление инженера Костина?

13. У вас создались натянутые отношения с коллегой. Допустим, что причины этого не совсем ясны, но нормализовать отношения необходимо, чтобы не страдала работа. Что бы вы предприняли в первую очередь?

- д) открыто вызову коллегу на откровенный разговор, чтобы выяснить истинные причины натянутых взаимоотношений
- е) прежде всего, попытаюсь разобраться в собственном поведении по отношению к нему.
- ж) обращусь к коллеге со словами: «От наших натянутых взаимоотношений страдает дело. Пора договориться, как работать дальше»
- з) обращусь к другим коллегам, которые в курсе наших взаимоотношений и могут быть посредниками в их нормализации.

14. Вас недавно выбрали руководителем трудового коллектива, в котором вы несколько лет работали рядовым сотрудником. На 8 ч. 15 мин. вы вызвали к себе в кабинет подчиненного для выяснения причин его частых опозданий на работу, но сами неожиданно опоздали на 15 мин. Подчиненный пришел вовремя и ждет вас. Как вы начнете беседу при встрече?

- д) независимо от своего опоздания сразу потребую его объяснений о нарушении дисциплины.
- е) извинюсь перед подчиненным и начну беседу.
- ж) поздороваюсь, объясню причину своего опоздания и спрошу: «Как вы думаете, что можно ожидать от руководителя, который так же часто опаздывает, как и вы?»
- з) отменю беседу и перенесу ее на другое время.

Максимальная сумма баллов, набираемая студентом по дисциплине «Деловые коммуникации» равна 100.

Оценка в баллах	Оценка по шкале	Обоснование	Уровень сформированности компетенций
Более 80	«Зачтено»	Содержание курса освоено полностью, без пробелов, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество их выполнения оценено числом баллов, близким к максимальному	Высокий уровень
66-80	«Зачтено»	Содержание курса освоено полностью, без пробелов, некоторые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы недостаточно, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество выполнения ни одного из них не оценено минимальным числом баллов, некоторые виды заданий выполнены с ошибками	Продвинутый уровень
50-65	«Зачтено»	Содержание курса освоено частично, но пробелы не носят существенного характера, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом в основном сформированы, большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий выполнено, некоторые из выполненных заданий, возможно, содержат ошибки	Пороговый уровень
Менее 50	«Не зачтено»	Содержание курса не освоено, необходимые практические навыки работы не сформированы, выполненные учебные задания содержат грубые ошибки	Компетенции не сформированы