

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

**Кафедра СГПД**

«УТВЕРЖДАЮ»  
Заместитель директора по УР  
\_\_\_\_\_ Д.Е. Андрианов  
\_\_\_\_\_ 16.06.2020

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

*Социальное взаимодействие в отрасли*

**Направление подготовки**

*20.03.01 Техносферная безопасность*

**Профиль подготовки**

*Безопасность жизнедеятельности в  
техносфере*

Семестр	Трудоем- кость, час./зач. ед.	Лек- ции, час.	Практи- ческие занятия, час.	Лабора- торные работы, час.	Консультация, час.	Конт- роль, час.	Всего (контакт- ная работа), час.	СРС, час.	Форма промежу- точного контроля (экз., зач., зач. с оц.)
3	72 / 2	16	16		1,6	0,25	33,85	38,15	Зач.
Итого	72 / 2	16	16		1,6	0,25	33,85	38,15	

Муром, 2020 г.

## 1. Цель освоения дисциплины

Цель дисциплины: изучение теории и практики основ социального взаимодействия для овладения знаниями, умениями и навыками, необходимыми для успешной профессиональной деятельности.

Задачами изучения данной дисциплины являются формирование у студентов теоретических знаний в виде системы понятий и соответствующих концепций, составляющих основу данной научной дисциплины, а также демонстрация их значимости для решения прикладных практических задач в профессиональной деятельности.

## 2. Место дисциплины в структуре ОПОП ВО

Дисциплина "Социальное взаимодействие в отрасли" опирается на вузовский курс "Русский язык и культура речи" и формирует основы для успешного прохождения производственных практик, научно-исследовательской работы, написания ВКР.

## 3. Планируемые результаты обучения по дисциплине

Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения ОПОП (компетенциями и индикаторами достижения компетенций)

Формируемые компетенции (код, содержание компетенции)	Планируемые результаты обучения по дисциплине, в соответствии с индикатором достижения компетенции		Наименование оценочного средства
	Индикатор достижения компетенции	Результаты обучения по дисциплине	
УК-9 Способен использовать базовые дефектологические знания в социальной и профессиональной сферах	УК-9.1 Использует базовые дефектологические знания для адаптивного построения социальных и профессиональных коммуникаций	Владеть навыками использования базовых дефектологических знаний для адаптивного построения социальных и профессиональных коммуникаций (УК-9.1)	тест
УК-6 Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни	УК-6.1 Определяет и реализует цели саморазвития с учетом личностных и временных ресурсов	Владеть методами определения и реализации целей саморазвития с учетом личностных и временных ресурсов (УК-6.1)	тест
УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	УК-3.1 Понимает социальную значимость командного взаимодействия, осознает свою роль в команде	Знать социальную значимость командного взаимодействия (УК-3.1)	тест
	УК-3.2 Выстраивает эффективное социальное взаимодействия с учетом культурных традиций	Уметь выстраивать эффективное социальное взаимодействия с учетом культурных традиций (УК-3.2)	

## 4. Структура и содержание дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет 2 зачетных единицы, 72 часа.

### 4.1. Форма обучения: очная

Уровень базового образования: среднее общее.

Срок обучения 4г.

#### 4.1.1. Структура дисциплины

№ п/п	Раздел (тема) дисциплины	Семестр	Контактная работа обучающихся с педагогическим работником							Самостоятельная работа	Форма текущего контроля успеваемости (по неделям семестра), форма промежуточной аттестации(по семестрам)
			Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	Контрольные работы	КП / КР	Консультация	Контроль		
1	Понятие и предмет делового общения.	3	2	2						4	тестирование
2	Эффективные технологии делового общения	3	2	2						4	тестирование
3	Психологические аспекты делового общения.	3	2	2						5	тестирование
4	Конфликтные ситуации в коммуникациях	3	2	2						5	тестирование
5	Комплименты в коммуникациях.	3	2	2						5	тестирование
6	Спор и аргументация в коммуникациях	3	2	2						5	тестирование
7	Этика делового общения.	3	2	2						5	тестирование
8	Устные деловые коммуникации. Письменные деловые коммуникации	3	2	2						5,15	тестирование
Всего за семестр		72	16	16				1,6	0,25	38,15	Зач.
Итого		72	16	16				1,6	0,25	38,15	

### 4.1.2. Содержание дисциплины

#### 4.1.2.1. Перечень лекций

##### Семестр 3

Раздел 1. Понятие и предмет делового общения.

##### Лекция 1.

Понятие и предмет делового общения (2 часа).

*Раздел 2. Эффективные технологии делового общения*

**Лекция 2.**

Эффективные технологии делового общения (2 часа).

*Раздел 3. Психологические аспекты делового общения.*

**Лекция 3.**

Психологические аспекты делового общения (2 часа).

*Раздел 4. Конфликтные ситуации в коммуникациях*

**Лекция 4.**

Конфликтные ситуации в коммуникациях (2 часа).

*Раздел 5. Compliments в коммуникациях.*

**Лекция 5.**

Compliments в коммуникациях (2 часа).

*Раздел 6. Спор и аргументация в коммуникациях*

**Лекция 6.**

Спор и аргументация в коммуникациях (2 часа).

*Раздел 7. Этика делового общения.*

**Лекция 7.**

Этика делового общения (2 часа).

*Раздел 8. Устные деловые коммуникации. Письменные деловые коммуникации*

**Лекция 8.**

Устные деловые коммуникации. Письменные деловые коммуникации (2 часа).

#### **4.1.2.2. Перечень практических занятий**

##### **Семестр 3**

*Раздел 1. Понятие и предмет делового общения.*

**Практическое занятие 1**

Понятие и предмет делового общения (2 часа).

*Раздел 2. Эффективные технологии делового общения*

**Практическое занятие 2**

Эффективные технологии делового общения (2 часа).

*Раздел 3. Психологические аспекты делового общения.*

**Практическое занятие 3**

Психологические аспекты делового общения (2 часа).

*Раздел 4. Конфликтные ситуации в коммуникациях*

**Практическое занятие 4**

Конфликтные ситуации в коммуникациях (2 часа).

*Раздел 5. Compliments в коммуникациях.*

**Практическое занятие 5**

Compliments в коммуникациях (2 часа).

*Раздел 6. Спор и аргументация в коммуникациях*

**Практическое занятие 6**

Спор и аргументация в коммуникациях (2 часа).

*Раздел 7. Этика делового общения.*

**Практическое занятие 7**

Этика делового общения (2 часа).

*Раздел 8. Устные деловые коммуникации. Письменные деловые коммуникации*

**Практическое занятие 8**

Устные деловые коммуникации. Письменные деловые коммуникации (2 часа).

#### **4.1.2.3. Перечень лабораторных работ**

Не планируется.

#### **4.1.2.4. Перечень тем и учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы**

Перечень тем, вынесенных на самостоятельное изучение:

1. Роль коммуникации в процессе профессиональной деятельности.
2. Условия результативности деловой коммуникации.
3. Психологические аспекты коммуникаций.
4. Конфликт. Способы для разрешения конфликтных ситуаций.
5. Compliments. Реакция на комплимент.
6. Аргументация. Тактика убеждения в споре.
7. Культура делового общения по телефону.
8. Преимущества и недостатки устных и письменных деловых коммуникаций.

Для самостоятельной работы используются методические указания по освоению дисциплины и издания из списка приведенной ниже основной и дополнительной литературы.

**4.1.2.5. Перечень тем контрольных работ, рефератов, ТР, РГР, РПР**  
Не планируется.

**4.1.2.6. Примерный перечень тем курсовых работ (проектов)**  
Не планируется.

## 4.2 Форма обучения: заочная

Уровень базового образования: среднее общее.

Срок обучения 5л.

Семестр	Трудоем- кость, час./ зач. ед.	Лек- ции, час.	Практи- ческие занятия, час.	Лабора- торные работы, час.	Консуль- тация, час.	Конт- роль, час.	Всего (контак- тная работа), час.	СРС, час.	Форма промежуточного контроля (экз., зач., зач. с оп.)
3	72 / 2	2	2		1	0,5	5,5	62,75	Зач.(3,75)
Итого	72 / 2	2	2		1	0,5	5,5	62,75	3,75

### 4.2.1. Структура дисциплины

№ п/п	Раздел (тема) дисциплины	Семестр	Контактная работа обучающихся с педагогическим работником							Самостоятельная работа	Форма текущего контроля успеваемости (по неделям семестра), форма промежуточной аттестации(по семестрам)
			Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	Контрольные работы	КП / КР	Консультация	Контроль		
1	Понятие и предмет делового общения.	3	2	2						8	тестирование
2	Эффективные технологии делового общения	3								8	тестирование
3	Психологические аспекты делового общения.	3								8	тестирование
4	Конфликтные ситуации в коммуникациях	3								8	тестирование
5	Комплименты в коммуникациях.	3								8	тестирование
6	Спор и аргументация в коммуникациях	3								7	тестирование
7	Этика делового общения.	3								7	тестирование
8	Устные деловые коммуникации. Письменные деловые коммуникации	3								8,75	тестирование
Всего за семестр		72	2	2				1	0,5	62,75	Зач.(3,75)
Итого		72	2	2				1	0,5	62,75	3,75

## **4.2.2. Содержание дисциплины**

### **4.2.2.1. Перечень лекций**

#### **Семестр 3**

*Раздел 1. Понятие и предмет делового общения.*

##### **Лекция 1.**

Понятие и предмет делового общения (2 часа).

### **4.2.2.2. Перечень практических занятий**

#### **Семестр 3**

*Раздел 1. Понятие и предмет делового общения.*

##### **Практическое занятие 1.**

Понятие и предмет делового общения (2 часа).

### **4.2.2.3. Перечень лабораторных работ**

Не планируется.

### **4.2.2.4. Перечень тем и учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы**

Перечень тем, вынесенных на самостоятельное изучение:

1. Роль коммуникации в процессе профессиональной деятельности.
2. Условия результативности деловой коммуникации.
3. Психологические аспекты коммуникаций.
4. Конфликт. Способы для разрешения конфликтных ситуаций.
5. Compliments. Реакция на комплимент.
6. Аргументация. Тактика убеждения в споре.
7. Культура делового общения по телефону.
8. Преимущества и недостатки устных и письменных деловых коммуникаций.

Для самостоятельной работы используются методические указания по освоению дисциплины и издания из списка приведенной ниже основной и дополнительной литературы.

### **4.2.2.5. Перечень тем контрольных работ, рефератов, ТР, РГР, РПР**

Не планируется.

### **4.2.2.6. Примерный перечень тем курсовых работ (проектов)**

Не планируется.

## **5. Образовательные технологии**

При проведении занятий используются следующие образовательные технологии:

- 1) участие студентов в дискуссиях и обсуждениях предложенных статей и вопросов;
- 2) работа в малых группах при анализе студентами альтернативных оценок и точек зрения;
- 3) анализ конкретных культурологических ситуаций с использованием знаний, полученных из лекционного курса;
- 4) составление таблиц, презентаций, творческих отчетов, аннотаций по результатам самостоятельной работы студентов.

## **6. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины.**

Фонды оценочных материалов (средств) приведены в приложении.

## **7. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины.**

### **7.1. Основная учебно-методическая литература по дисциплине**

1. Титова, Л. Г. Деловое общение : учебное пособие / Л. Г. Титова. — Москва : ЮНИТИ-ДАНА, 2012. — 271 с. — ISBN 978-5-238-00919-3. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/10495.html> (дата обращения: 29.10.2020). — Режим доступа: для авторизир. пользователей - <http://www.iprbookshop.ru/10495.html>

2. Курганская, М. Я. Деловые коммуникации : курс лекций / М. Я. Курганская. — Москва : Московский гуманитарный университет, 2013. — 121 с. — ISBN 978-5-98079-935-9. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/22455.html> (дата обращения: 29.10.2020). — Режим доступа: для авторизир. пользователей - <http://www.iprbookshop.ru/22455.html>

3. Емельянова, Е. А. Деловые коммуникации : учебное пособие / Е. А. Емельянова. — Томск : Томский государственный университет систем управления и радиоэлектроники, Эль Контент, 2014. — 122 с. — ISBN 978-5-4332-0185-9. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/72086.html> (дата обращения: 29.10.2020). — Режим доступа: для авторизир. пользователей - <http://www.iprbookshop.ru/72086.html>

### **7.2. Дополнительная учебно-методическая литература по дисциплине**

1. Бажданова, Ю. В. Этика и психология деловых отношений : хрестоматия / Ю. В. Бажданова. — Москва : Евразийский открытый институт, 2011. — 464 с. — ISBN 978-5-374-00416-8. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/11138.html> (дата обращения: 29.10.2020). — Режим доступа: для авторизир. пользователей - <http://www.iprbookshop.ru/11138.html>

### **7.3. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем**

В образовательном процессе используются информационные технологии, реализованные на основе информационно-образовательного портала института ([www.mivlgu.ru/iop](http://www.mivlgu.ru/iop)), и инфокоммуникационной сети института:

- предоставление учебно-методических материалов в электронном виде;
- взаимодействие участников образовательного процесса через локальную сеть института и Интернет;
- предоставление сведений о результатах учебной деятельности в электронном личном кабинете обучающегося.

Информационные справочные системы:

Федеральный портал "Мое образование" <https://online.edu.ru/public/promo>

Программное обеспечение:

Mozilla Firefox (MPL)

Free Commander XE (Лицензионное соглашение FreeCommander)

Adobe Reader XI (Общие условия использования продуктов Adobe)

КонсультантПлюс (Гражданско-правовой договор об информационной поддержке от 01.01.2021 г.)

Kaspersky Endpoint Security для бизнеса - Стандартный Russian Edition. 500-999 Node 2 year Educational Renewal (продление) (Гражданско-правовой договор бюджетного учреждения №2020.526633 от 23.11.2020 года)

Microsoft Windows XP (Программа Microsoft Azure Dev Tools for Teaching (Order Number: IM126433))



## **7.4. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины**

[iprbookshop.ru](http://iprbookshop.ru)

[mivlgu.ru/iop](http://mivlgu.ru/iop)

## **8. Материально-техническое обеспечение дисциплины**

Лекционная аудитория

Доска меловая 3-х элементная; системный блок IC 2.8; проектор мультимедийный NEC Projector V302XG; экран настенный LMP-100109; доступ к сети Интернет.

## **9. Методические указания по освоению дисциплины**

Для успешного освоения теоретического материала обязательным условием обучения является посещение лекций и активная работа на занятиях, так как качественное усвоение знаний невозможно вне контакта с преподавателем. В ходе лекций преподаватель излагает и разъясняет основные, наиболее сложные понятия темы, а также связанные с ней теоретические и практические проблемы, дает рекомендации на семинарское занятие и указания на самостоятельную работу. Студенты ведут конспект лекций и прорабатывают лекционный материал, пользуясь конспектом при тестировании по курсу на контрольных неделях.

На практических занятиях пройденный теоретический материал закрепляется работой по основной и дополнительной литературе по пройденным темам, изучение материала происходит более углубленно в виде логико-смысловых моделей по основным разделам курса. Для симулирования творческой активности обучающихся на занятиях широко используется разнообразные приемы современных образовательных технологий, такие как проектирование и дискуссии, круглые столы, деловые игры, тренинги, «мозговые штурмы», викторины, дебаты и др. Проводятся семинары, которые завершают изучение наиболее важных тем учебной дисциплины. Они служат для закрепления изученного материала, развития умений и навыков подготовки докладов, сообщений по философской проблематике, приобретения опыта устных публичных выступлений, ведения дискуссии, аргументации и защиты выдвигаемых положений, а также для контроля преподавателем степени подготовленности студентов по изучаемой дисциплине.

Одним из основных видов деятельности студента является самостоятельная работа, которая включает в себя изучение лекционного материала, учебников и учебных пособий, первоисточников, подготовку сообщений, выступления на групповых занятиях, выполнение заданий преподавателя. Особую роль в этом процессе играет умение самостоятельно изучать оригинальные тексты классиков философии. Самостоятельная работа с литературой – важная составная часть получения высшего образования. Начинающему студенту следует принять во внимание, что учебная, справочная и научная литература различается по степени сложности, глубины и охвату материала. В связи с этим целесообразно осуществлять самостоятельную работу с литературой в три стадии. Первоначально следует обратиться к учебной литературе, где доступным языком и систематично изложены базовые знания по изучаемому курсу. Затем следует обратиться к справочной литературе (энциклопедиям, энциклопедическим словарям, отраслевым словарям и справочникам). В них, как правило, суммированы основные достижения науки по тем или иным вопросам. Язык словарей предельно лаконичен и более наукообразен, чем язык учебников. Поэтому понимание словарной статьи, как правило, предполагает общее знакомство с сутью вопроса. Наиболее сложной для освоения является научная литература: монографии и статьи. Работа с ними требует хорошего знания контекста рассматриваемых там проблем, а также знакомства с научной терминологией. Поэтому к научной литературе следует подступать на завершающей стадии работы над темой. При этом следует учитывать, что в монографиях, как правило, затрагивается широкий спектр проблем, выходящий за рамки одной темы учебной дисциплины, поэтому в большинстве случаев не требуется обработки всего текста монографии, но лишь той ее части, которая непосредственно посвящена вопросу. При работе с литературой следует делать выписки, соответствующие изучаемой теме.

Форма заключительного контроля при промежуточной аттестации – зачет. Для проведения промежуточной аттестации по дисциплине разработаны фонд оценочных средств и балльно-рейтинговая система оценки учебной деятельности студентов. Оценка по дисциплине выставляется в информационной системе и носит интегрированный характер, учитывающий результаты оценивания участия студентов в аудиторных занятиях, качества и своевременности выполнения заданий в ходе изучения дисциплины и промежуточной аттестации.

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению  
*20.03.01 Техносферная безопасность* и профилю подготовки *Безопасность  
жизнедеятельности в техносфере*  
Рабочую программу составил кандидат культурологии, доцент Романова  
Н.В. \_\_\_\_\_

Программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры *СГПД*

протокол № 16 от 08.06.2020 года.

Заведующий кафедрой *СГПД* \_\_\_\_\_ *Кузнецов И.В.*  
(Подпись)

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании учебно-методической  
комиссии факультета

протокол № 6 от 16.06.2020 года.

Председатель комиссии МСФ \_\_\_\_\_ *Соловьев Л.П.*  
(Подпись) (Ф.И.О.)

**Фонд оценочных материалов (средств) по дисциплине**  
**Социальное взаимодействие в отрасли**

**1. Оценочные материалы для проведения текущего контроля успеваемости по дисциплине**

**Рейтинг-контроль № 1**

1. Дефекты речи, использование слов-паразитов, многозначность слов, различие в логике партнеров относятся к типу коммуникационного барьера:

- а) отношений;
- б) установок;
- в) понимания;
- г) социально-культурных различий.

2. Классификация вторичных потребностей, которые удовлетворяются в процессе взаимодействия со средой, другими людьми, через СМИ, когда удовлетворяют свои потребности посредством другого, принадлежит:

- а) А. Маслоу;
- б) И. Гофману;
- в) Г. Мюррею.

3. Речь приобретает определенный смысл и может быть понята в обстоятельствах, в которых происходит конкретное событие, называемых:

- а) кодом;
- б) стилевыми характеристиками;
- в) контекстом.

4. Механизм интерпретации поступков и чувств другого человека, заключающийся в выяснении причин его поведения:

- а) эмпатия;
- б) аттракция;
- в) каузальная атрибуция.

5. Общение, которое не является самоцелью, не стимулируется самостоятельной потребностью, но преследует какую-то иную цель, кроме получения удовлетворения от самого акта общения является:

- а) целевым;
- б) инструментальным;
- в) косвенным.

6. Группировка личностей, согласно замыслу, классификация людей на основе сходства и различия в процессе социализации:

- а) социальная категоризация;
- б) социальная идентификация;
- в) социальная идентичность.

7. Базовые состояния, описанные теорией Э. Берна:

- а) безопасности, выживания, любви;
- б) взрослого, родителя, ребенка;
- в) порядка, автономии, агрессии.

8. Парадигма коммуникации, рассматривающая мир как текст:

- а) семиотическая;
- б) транзактная;

в) мотивационная.

9. Коммуникативный стиль, использующий в стратегии общения ориентацию «от людей»:

- а) обособленный тип;
- б) враждебный тип;
- в) уступчивый тип.

10. Речь двух субъектов, возникающая как ответ на вопрос, мнение, суждение:

- а) монолог;
- б) диалог;
- в) полилог.

11. Повелевающая и информативная – главные функции ... стиля литературного языка:

- а) научного;
- б) официально-делового;
- в) публицистического.

12. Умение «правильно молчать» характеризует слушание:

- а) нерефлексивное;
- б) рефлексивное;
- в) эмпатическое.

13. Вид эмоционально насыщенной речи с богатыми интонациями и отсутствием грамматических конструкций:

- а) устная;
- б) письменная;
- в) аффективная.

14. Диспозиция рассуждения, с четко обозначенной структурой, состоящей из 8 частей:

- а) строгая хрия;
- б) свободная хрия;
- в) искусственная хрия.

15. Включение в речь околоречевых приемов (смеха, паузы, вздохов и пр.) относится к невербальной системе знаков:

- а) паралингвистических;
- б) экстралингвистических;
- в) визуально-кинестических.

16. Жесты, выражающие оценку и отношение одобрения, доверия, растерянности и пр.:

- а) коммуникативные;
- б) модальные;
- в) описательные.

17. Система запахов, принадлежащая имиджу, аксессуарам, расширяющим коммуникативное поле:

- а) тактильная система знаков;
- б) ольфакторная система знаков;
- в) визуальная система знаков.

18. Деловое общение, ограниченное временными рамками 3-5 мин. характерно для:

- а) бэкграундера;
- б) презентации;
- в) беседы по телефону.

19. Укажите последовательность элементов делового письма:

- А) Подпись
- Б) Постскриптум
- В) Дата
- Г) Адрес отправителя
- Д) Тема

20. Расположите типы конфликтов, по степени возрастания их масштабов:

- А) Внутриличностный
- Б) Межгрупповой
- В) Межличностный вертикальный
- Г) Межличностный горизонтальный

21. Укажите последовательность этапов делового взаимодействия:

- А) Разработка совместных решений
- Б) Активное общение
- В) Принятие решения о сотрудничестве
- Г) Регламентированное взаимодействие
- Д) Установление контактов

22. Составляющими невербального общения являются:

- А) жесты
- Б) мимика
- В) речь
- Г) пантомимика
- Д) интонация
- Е) темп речи

23. Укажите последовательность стадий конфликта:

- А) Разрешение
- Б) Конкретный инцидент
- В) Действия противоборства
- Г) Формирование противоречий

24. Укажите последовательность этапов деловой беседы:

- А) Принятие решения
- Б) Ориентировка сторон
- В) Аргументация позиций
- Г) Установление контакта

25. Выразительные движения мышц лица — это:

26. Выразительные движения тела называются:

27. В случае, когда оппоненты притязают на один объект, но имеют примерно равные ранги, не могут и не хотят выяснять отношения в решительной борьбе, эффективна стратегия

28. Внимательное молчание, характеризующееся минимальным речевым вмешательством в монолог партнера по общению («угу-поддакивание», кивки головой, реплики и т.п.), называется слушанием

29. Для деловой партнерской беседы оптимальным расположением партнеров является их размещение

30. Активное участие в монологе партнера по общению посредством использования приемов выяснения, перефразирования, резюмирования, отражения чувств, называется слушанием

31. Богатство словарного запаса человека, точность, выразительность и доступность употребляемых слов отражает культуру

32. В случае, когда интересы более высокого порядка требуют исключить конфликтное поведение, а конфликтная ситуация позволяет ее «законсервировать», наиболее успешной является стратегия:

#### Рейтинг-контроль № 2

1. Функция деловых переговоров, заключающаяся в необходимости выиграть время:

- а) информационная;
- б) контрольная;
- в) отвлекающая;
- г) рекламная.

2. Тактика деловых переговоров, предполагающая уступку авторства привлекательного предложения партнеру:

- а) «спасение лица»;
- б) «желанный подарок»;
- в) «уход»;
- г) «пакетирование».

3. Брифинг отличается от пресс-конференции тем, что:

- а) отсутствует возможность задавать вопросы;
- б) сообщение делается официальным лицом;
- в) участвуют представители СМИ.

4. Тактика управления конфликтом на собрании, заключающаяся в уходе от лобового столкновения при сохранении контроля над ситуацией:

- а) отсрочка;
- б) подавление;
- в) превращение в деловой разговор.

5. Основная цель использования презентации:

- а) вызвать интерес;
- б) показать себя;
- в) воздействовать на аудиторию.

6. Система установок, мотивов, предрасположенностей, определяющая выбор вербального и невербального поведения:

- а) имидж;
- б) этикет;
- в) габитус.

7. Одним из современных процессов деловой коммуникации является:

- а) объединение национальных культур в общечеловеческую;
- б) объединение мировой экономики в единую промышленную систему;
- в) создание единой религии.

8. Передача информации в процессе общения представлена в ..... стороне общения.

- А) интерактивной
- Б) перцептивной
- В) коммуникативной
- Г) эффективной

9. Межличностное восприятие и оценка партнера по общению представляет ..... сторону общения.

- А) интерактивной
- Б) перцептивной
- В) коммуникативной
- Г) эффективной

10. Выразительные качества речи относятся к ..... средствам общения.

- А) паралингвистическим
- Б) вербальным
- В) экстралингвистическим
- Г) проксемическим

11. Изучением психологических аспектов социальной организации пространства занимается наука:

- А) парапсихология
- Б) социология
- В) лингвистика
- Г) проксемика

12. Способ психологического влияния на человека, основанный на логической аргументации.

- А) убеждение
- Б) внушение
- В) принуждение
- Г) заражение

13. Как называются искаженные социальные установки человека в отношении людей определенной категории, возникающие под влиянием ограниченного или одностороннего жизненного опыта общения с данной социальной группой?

- А) казуальная атрибуция
- Б) эффект ореола
- В) социальные стереотипы
- Г) социальные экспетации

14. Резюмирование как коммуникативный прием относится к психотехнике:

- А) пассивного слушания
- Б) активного слушания
- В) говорения
- Г) аттракции

15. Значимый круг общения – круг лиц, выбранных из состава реальной группы как особо значимых для индивида носит название:

- А) семейной системы
- Б) круг друзей и приятелей
- В) социальная группа
- Г) референтная группа



16. Изучением групповой динамики в малых группах занимался:

- А) К. Левин
- Б) Дж. Морено
- В) Э. Мэйо
- Г) Г. Келли

17. Как называется феномен подчинения группе в случае наличие конфликта между мнением индивида и мнением группы и преодоление этого конфликта в пользу группы?

- А) лидерство
- Б) конформизм
- В) аффилиация
- Г) конфронтация

18. Субъект управления процессом организации межличностных отношений в группе:

- А) руководитель
- Б) аутсайдер
- В) лидер
- Г) участник группы

19. Какие речевые штампы НЕ относятся к началу беседы

- А) Я считаю, что проблему можно считать решенной.
- Б) Я полагаю, что нашу беседу лучше всего начать с обсуждения...
- В) В заключении беседы я хотел бы...
- Г) Сегодня я предлагаю обсудить...
- Д) Мне бы хотелось начать нашу беседу с...
- Е) Давайте подведем итоги наших договоренностей.
- Ж) Я полагаю, что нам прежде всего следует обсудить...
- З) Я думаю, что мы начнем наш разговор с...
- И) Итак, мы подходим к концу нашей беседы.
- К) Я полагаю, что сегодня мы обсудили все наши вопросы.

20. Этапами деловой беседы НЕ являются

- А) начало беседы
- Б) информирование партнёров
- В) аргументирование выдвигаемых положений
- Г) принятие решений
- Д) завершение беседы

21. Набором коммуникационных эффектов являются:

- А) эффект визуального имиджа
- Б) эффект первых фраз
- В) эффект аргументации
- Г) эффект квантового выброса информации
- Д) эффект анкетирования
- Е) эффект интонации и пауз
- Ж) художественной выразительности
- З) релаксации

22. Из перечисленных компонентов, в коммуникативную компетентность входят:

- А) навыки ролевого поведения
- Б) социальная чувствительность
- В) уровень владения коммуникативными техниками
- Г) интеллект

Д) самооценка

23. От каких из перечисленных факторов, зависит эффект внушения:

- А) доверия между партнерами
- Б) настроения, психического состояния и воли реципиента
- В) подбора места беседы
- Г) авторитета, обаяния и воли внушающего
- Д) структуры сообщения

24. Из перечисленных элементов, в структуру конфликтной ситуации входят:

- А) притязания сторон
- Б) оппоненты
- В) конфликтное противодействие
- Г) социальные условия конфликта
- Д) взаимная ненависть

25. Из перечисленных вариантов, к вербальным средствам относятся:

- А) морфология
- Б) словарный запас
- В) грамматика
- Г) фразеология
- Д) тон

26. Если конфликт не затрагивает жизненно важных интересов сторон, а партнер обладает более высоким рангом, целесообразнее всего использовать стратегию

27. Жесты, включающие потирание ладоней, медленное вытирание влажных ладоней о ткань, — это жесты ...

28. Как называются жесты, включающие различного рода перекрещивание рук и ног?

29. Жесты, характеризующиеся отсутствием перекрещиваний рук и ног, возможностью визуального контроля за ладонями называются

30. Жесты, характеризующиеся соединением пальцев в купол «пирамиды» или раскачиванием на стуле, — это жесты ...

31. Кинесика — область научного знания, изучающая

32. Коммуникативная зона для общения с большими аудиториями — это \_\_\_\_ зона

33. Коммуникативная зона, предназначенная для взаимодействия с партнером по официальным служебным и деловым вопросам, — это \_\_\_\_ зона

Рейтинг-контроль № 3

1. На подготовительном этапе деловой беседы необходимо:

- А) разобраться в сути проблемы и определить пути достижения договоренности
- Б) подготовительный этап не важен для деловой беседы, т.к. она возникает спонтанно
- В) продумать стратегию и тактику ведения деловой беседы

2. Обратная связь в деловой беседе позволяет

- А) запутаться в ходе беседы
- Б) прояснить уровень понимания
- В) сказать собеседнику все, что о нем думаю

Г) обратная связь не важна в деловой беседе

3. Пресыщение телефонным общением проявляется в:

- А) беспричинной раздражительности собеседником
- Б) отсутствии согласия в обсуждаем вопросе
- В) желании перекусить
- Г) удовлетворенности проведенным разговором

4. Партнер по переговорам поигрывает авторучкой. Что это может значить?

- А) то, что ему скучно
- Б) что ему неприятно услышанное
- В) то, что он обдумывает ответное слово
- Г) что он не владеет приемами активного слушания

5. Какие переговоры можно считать успешными?

- А) когда Вы «сделали» партнера
- Б) когда обе стороны высоко оценивают результат переговоров
- В) когда обе стороны мирно обсуждали вопросы (без конфликтно)

6. Быстрый, возбужденный «словесный поток» (излишняя разговорчивость) на переговорах говорит о:

- А) том, что предмет разговора очень интересен
- Б) что необходимо завершать обсуждение вопроса
- В) избыточной нервозности говорящего

7. Как называется кратковременный специфически мотивированный и организованный процесс предъявления информации о себе в вербальном и невербальном предъявлении?

- А) личное резюме
- Б) самопрезентация
- В) актерское мастерство

8. Коммуникативная сторона общения – это ...

- А) организация взаимодействия между индивидами
- Б) обмен информации между партнерами
- В) процесс восприятия между партнерами по общению

9. Перцептивная сторона общения включает в себя ...

- А) намерение участников повлиять друг на друга
- Б) процесс формирования образа другого человека
- В) процесс приобретения индивидуального опыта человека

10. Возникновение тех или иных эффектов восприятия, подразумевает ...

- А) коммуникативная сторона общения
- Б) перцептивная сторона общения
- В) интерактивная сторона общения

11. В перцептивную сторону общения входит ...

- А) стереотипизация
- Б) каузальная атрибуция
- В) идентификация
- Г) рефлексия
- Д) все перечисленные механизмы являются частью перцептивной стороны общения

12. В вербальной коммуникации участвует ...

- А) коммуникатор
- Б) реципиент
- В) коммуникатор и реципиент

13. Во время вербальной коммуникации с информацией происходит ...

- А) кодирование
- Б) декодирование
- В) передача
- Г) все перечисленные процессы

14. Примером конкуренции является ...

- А) пересечение нерегулируемого перекрестка 2-мя машинами
- Б) вступительный экзамен в ВУЗ
- В) телевизионная викторина
- Г) все перечисленные примеры

15. Укажите сторону общения, которая включает в себя построение общей стратегии - взаимодействия ...

- А) интерактивная
- Б) коммуникативная
- В) перцептивная

16. Установленный порядок поведения в сфере бизнеса и деловых контактов - это ...

- А) деловой этикет
- Б) имидж
- В) переговоры

17. Низкий уровень заботы руководителя о производстве и о людях, где руководитель много делает сам, не делегирует своих функций, не стремится к серьезным достижениям, называется ...

- А) невмешательство
- Б) безответственность
- В) незаинтересованность

18. Управленческое действие, которое наиболее оптимально в случае низкого профессионализма, когда исполнитель не готов к самостоятельному выполнению задачи и не хочет брать на себя ответственность, называется ...

- А) приказанием
- Б) делегированием
- В) участием

19. В начале разговора по телефону прежде всего представляется ...

- А) абонент
- Б) тот, кто звонит
- В) никто

20. Из перечисленных вариантов, к понятию «этикет» относятся:

- А) последовательность решения деловых вопросов
- Б) правовые нормы ведения бизнеса
- В) установленный порядок поведения сторон в деловом взаимодействии

21. Из перечисленных пунктов, культуру речевого общения составляют:

- А) артистическая культура
- Б) грамматическая культура

- В) лексическая культура
- Г) фонетическая культура

22. Из перечисленных элементов, к эмпатии относятся:

- А) предчувствие эмоциональных реакций партнера
- Б) сопереживание
- В) постижение эмоционального состояния собеседника
- Г) вчувствование в переживания партнера

23. Из перечисленных пунктов, к этике относятся:

- А) наука о прекрасном
- Б) совокупность правовых норм
- В) кодекс правил общения людей
- Г) учение о морали, как одна из форм общественного сознания

24. Из перечисленного к числу проблем, решаемых в ходе «переговоров о переговорах», относятся:

- А) определение уровня проведения переговоров
- Б) определение повестки дня и названия переговоров
- В) выбор места и времени встречи
- Г) определение переговорной позиции, концепции и возможных вариантов решения проблемы
- Д) формулирование предложений и подготовка основной аргументации

25. Из перечисленного к специфическим функциям переговоров относятся:

- А) затягивания времени
- Б) регуляционная
- В) предъявления ультиматума
- Г) «отвода глаз»
- Д) ведения психологической борьбы

26. Из перечисленного к классификации переговоров в зависимости от условий проведения и характера взаимоотношений сторон относятся переговоры в условиях:

- А) «игры»
- Б) сотрудничества сторон
- В) конфликта сторон
- Г) нейтральности сторон
- Д) компромисса сторон

27. Коммуникативная зона, предназначенная для светского общения с приятелями и коллегами, — это \_\_\_\_ зона

28. Лицо, действующее в конфликте от своего имени и отстаивающее собственные интересы, относится к числу оппонентов \_\_\_\_ ранга

29. Лицо, отстаивающее в конфликте интересы взаимодействующих структур, относится к числу оппонентов \_\_\_\_ ранга

30. Лицо, являющееся представителем задействованной в конфликте группы и отстаивающее групповые интересы, относится к числу оппонентов \_\_\_\_ ранга

31. Лучше выполняется требование, расположенное в сообщении в \_\_\_\_

32. Лучше запоминается информация, расположенная в сообщении в \_\_\_\_

33. Мысленное вхождение в поле сознания и жизненную ситуацию другого человека, оценка событий и фактов, целей и процесса общения его глазами, называется:

34. Нарушение этических норм общения влечет за собой \_\_\_\_ санкции

35. Процесс обмена информацией, значимой для участников общения, называется

**Общее распределение баллов текущего контроля по видам учебных работ для студентов**

Рейтинг-контроль 1	промежуточный тест	до 20 баллов
Рейтинг-контроль 2	промежуточный тест	до 20 баллов
Рейтинг-контроль 3	промежуточный тест	до 20 баллов
Посещение занятий студентом		5
Дополнительные баллы (бонусы)		10
Выполнение семестрового плана самостоятельной работы		25

**2. Промежуточная аттестация по дисциплине**

**Перечень вопросов к экзамену / зачету / зачету с оценкой.**

**Перечень практических задач / заданий к экзамену / зачету / зачету с оценкой (при наличии)**

Тесты

Блок 1 (Знать).

1. Общение, которое не является самоцелью, не стимулируется самостоятельной потребностью, но преследует какую-то иную цель, кроме получения удовлетворения от самого акта общения является:

- а) целевым;
- б) инструментальным;
- в) косвенным.

2. Речь приобретает определенный смысл и может быть понята в обстоятельствах, в которых происходит конкретное событие, называемых:

- а) кодом;
- б) стилевыми характеристиками;
- в) контекстом.

3. Парадигма коммуникации, рассматривающая мир как текст:

- а) семиотическая;
- б) транзактная;
- в) мотивационная.

4. Механизм интерпретации поступков и чувств другого человека, заключающийся в выяснении причин его поведения:

- а) эмпатия;
- б) аттракция;
- в) каузальная атрибуция.

5. Группировка личностей, согласно замыслу, классификация людей на основе сходства и различия в процессе социализации:

- а) социальная категоризация;
- б) социальная идентификация;
- в) социальная идентичность.

6. Классификация вторичных потребностей, которые удовлетворяются в процессе взаимодействия со средой, другими людьми, через СМИ, когда удовлетворяют свои потребности посредством другого, принадлежит:

- а) А. Маслоу;
- б) И. Гофману;
- в) Г. Мюррею.

7. Базовые состояния, описанные теорией Э. Берна:

- а) безопасности, выживания, любви;
- б) взрослого, родителя, ребенка;
- в) порядка, автономии, агрессии.

8. Дефекты речи, использование слов-паразитов, многозначность слов, различие в логике партнеров относятся к типу коммуникационного барьера:

- а) отношений;
- б) установок;
- в) понимания;
- г) социально-культурных различий.

9. Коммуникативный стиль, использующий в стратегии общения ориентацию «от людей»:

- а) обособленный тип;
- б) враждебный тип;
- в) уступчивый тип.

10. Речь двух субъектов, возникающая как ответ на вопрос, мнение, суждение:

- а) монолог;
- б) диалог;
- в) полилог.

11. Повелевающая и информативная – главные функции ... стиля литературного языка:

- а) научного;
- б) официально-делового;
- в) публицистического.

12. Умение «правильно молчать» характеризует слушание:

- а) нерефлексивное;
- б) рефлексивное;
- в) эмпатическое.

13. Вид эмоционально насыщенной речи с богатыми интонациями и отсутствием грамматических конструкций:

- а) устная;
- б) письменная;
- в) аффективная.

14. Диспозиция рассуждения, с четко обозначенной структурой, состоящей из 8 частей:

- а) строгая хрия;

- б) свободная хрия;
- в) искусственная хрия.

15. Включение в речь околоречевых приемов (смеха, паузы, вздохов и пр.) относится к невербальной системе знаков:

- а) паралингвистических;
- б) экстралингвистических;
- в) визуально-кинестических.

16. Жесты, выражающие оценку и отношение одобрения, доверия, растерянности и пр.:

- а) коммуникативные;
- б) модальные;
- в) описательные.

17. Система запахов, принадлежащая имиджу, аксессуарам, расширяющим коммуникативное поле:

- а) тактильная система знаков;
- б) ольфакторная система знаков;
- в) визуальная система знаков.

18. Деловое общение, ограниченное временными рамками 3-5 мин. характерно для:

- а) бэкграундера;
- б) презентации;
- в) беседы по телефону.

19. Функция деловых переговоров, заключающаяся в необходимости выиграть время:

- а) информационная;
- б) контрольная;
- в) отвлекающая;
- г) рекламная.

20. Тактика деловых переговоров, предполагающая уступку авторства привлекательного предложения партнеру:

- а) «спасение лица»;
- б) «желанный подарок»;
- в) «уход»;
- г) «пакетирование».

21. Брифинг отличается от пресс-конференции тем, что:

- а) отсутствует возможность задавать вопросы;
- б) сообщение делается официальным лицом;
- в) участвуют представители СМИ.

22. Тактика управления конфликтом на собрании, заключающаяся в уходе от лобового столкновения при сохранении контроля над ситуацией:

- а) отсрочка;
- б) подавление;
- в) превращение в деловой разговор.

23. Основная цель использования презентации:

- а) вызвать интерес;
- б) показать себя;
- в) воздействовать на аудиторию.



24. Система установок, мотивов, предрасположенностей, определяющая выбор вербального и невербального поведения:

- а) имидж;
- б) этикет;
- в) габитус.

25. Одним из современных процессов деловой коммуникации является:

- а) объединение национальных культур в общечеловеческую;
- б) объединение мировой экономики в единую промышленную систему;
- в) создание единой религии.

26. Передача информации в процессе общения представлена в ..... стороне общения.

- А) интерактивной
- Б) перцептивной
- В) коммуникативной
- Г) эффективной

27. Межличностное восприятие и оценка партнера по общению представляет ..... сторону общения.

- А) интерактивной
- Б) перцептивной
- В) коммуникативной
- Г) эффективной

28. Выразительные качества речи относятся к ..... средствам общения.

- А) паралингвистическим
- Б) вербальным
- В) экстралингвистическим
- Г) проксемическим

29. Изучением психологических аспектов социальной организации пространства занимается наука:

- А) парапсихология
- Б) социология
- В) лингвистика
- Г) проксемика

30. Способ психологического влияния на человека, основанный на логической аргументации.

- А) убеждение
- Б) внушение
- В) принуждение
- Г) заражение

31. Как называются искаженные социальные установки человека в отношении людей определенной категории, возникающие под влиянием ограниченного или одностороннего жизненного опыта общения с данной социальной группой?

- А) казуальная атрибуция
- Б) эффект ореола
- В) социальные стереотипы
- Г) социальные экспетации

32. Резюмирование как коммуникативный прием относится к психотехнике:

- А) пассивного слушания
- Б) активного слушания
- В) говорения
- Г) аттракции

33. Значимый круг общения – круг лиц, выбранных из состава реальной группы как особо значимых для индивида носит название:

- А) семейной системы
- Б) круг друзей и приятелей
- В) социальная группа
- Г) референтная группа

34. Изучением групповой динамики в малых группах занимался:

- А) К. Левин
- Б) Дж. Морено
- В) Э. Мэйо
- Г) Г. Келли

35. Как называется феномен подчинения группе в случае наличие конфликта между мнением индивида и мнением группы и преодоление этого конфликта в пользу группы?

- А) лидерство
- Б) конформизм
- В) аффилиация
- Г) конфронтация

36. Субъект управления процессом организации межличностных отношений в группе:

- А) руководитель
- Б) аутсайдер
- В) лидер
- Г) участник группы

37. На подготовительном этапе деловой беседы необходимо:

- А) разобраться в сути проблемы и определить пути достижения договоренности
- Б) подготовительный этап не важен для деловой беседы, т.к. она возникает спонтанно
- В) продумать стратегию и тактику ведения деловой беседы

38. Обратная связь в деловой беседе позволяет

- А) запутаться в ходе беседы
- Б) прояснить уровень понимания
- В) сказать собеседнику все, что о нем думаю
- Г) обратная связь не важна в деловой беседе

39. Пресыщение телефонным общением проявляется в:

- А) беспричинной раздражительности собеседником
- Б) отсутствии согласия в обсуждаем вопросе
- В) желании перекусить
- Г) удовлетворенности проведенным разговором

40. Партнер по переговорам поигрывает авторучкой. Что это может значить?

- А) то, что ему скучно
- Б) что ему неприятно услышанное
- В) то, что он обдумывает ответное слово
- Г) что он не владеет приемами активного слушания

41. Какие переговоры можно считать успешными?

- А) когда Вы «сделали» партнера
- Б) когда обе стороны высоко оценивают результат переговоров
- В) когда обе стороны мирно обсуждали вопросы (без конфликтно)

42. Быстрый, возбужденный «словесный поток» (излишняя разговорчивость) на переговорах говорит о:

- А) том, что предмет разговора очень интересен
- Б) что необходимо завершать обсуждение вопроса
- В) избыточной нервозности говорящего

43. Как называется кратковременный специфически мотивированный и организованный процесс предъявления информации о себе в вербальном и невербальном предъявлении?

- А) личное резюме
- Б) самопрезентация
- В) актерское мастерство

44. Коммуникативная сторона общения – это ...

- А) организация взаимодействия между индивидами
- Б) обмен информации между партнерами
- В) процесс восприятия между партнерами по общению

45. Перцептивная сторона общения включает в себя ...

- А) намерение участников повлиять друг на друга
- Б) процесс формирования образа другого человека
- В) процесс приобретения индивидуального опыта человека

46. Возникновение тех или иных эффектов восприятия, подразумевает ...

- А) коммуникативная сторона общения
- Б) перцептивная сторона общения
- В) интерактивная сторона общения

47. В перцептивную сторону общения входит ...

- А) стереотипизация
- Б) каузальная атрибуция
- В) идентификация
- Г) рефлексия
- Д) все перечисленные механизмы являются частью перцептивной стороны общения

48. В вербальной коммуникации участвует ...

- А) коммуникатор
- Б) реципиент
- В) коммуникатор и реципиент

49. Во время вербальной коммуникации с информацией происходит ...

- А) кодирование
- Б) декодирование
- В) передача
- Г) все перечисленные процессы

50. Примером конкуренции является ...

- А) пересечение нерегулируемого перекрестка 2-мя машинами
- Б) вступительный экзамен в ВУЗ

- В) телевизионная викторина
- Г) все перечисленные примеры

51. Укажите сторону общения, которая включает в себя построение общей стратегии - взаимодействия ...

- А) интерактивная
- Б) коммуникативная
- В) перцептивная

52. Установленный порядок поведения в сфере бизнеса и деловых контактов - это ...

- А) деловой этикет
- Б) имидж
- В) переговоры

53. Низкий уровень заботы руководителя о производстве и о людях, где руководитель много делает сам, не делегирует своих функций, не стремится к серьезным достижениям, называется ...

- А) невмешательство
- Б) безответственность
- В) незаинтересованность

54. Управленческое действие, которое наиболее оптимально в случае низкого профессионализма, когда исполнитель не готов к самостоятельному выполнению задачи и не хочет брать на себя ответственность, называется ...

- А) приказанием
- Б) делегированием
- В) участием

55. В начале разговора по телефону прежде всего представляется ...

- А) абонент
- Б) тот, кто звонит
- В) никто

Блок 2 (Уметь).

1. Расположите типы конфликтов, по степени возрастания их масштабов:

- А) Внутриличностный
- Б) Межгрупповой
- В) Межличностный вертикальный
- Г) Межличностный горизонтальный

2. Укажите последовательность стадий конфликта:

- А) Разрешение
- Б) Конкретный инцидент
- В) Действия противоборства
- Г) Формирование противоречий

3. Укажите последовательность этапов деловой беседы:

- А) Принятие решения
- Б) Ориентировка сторон
- В) Аргументация позиций
- Г) Установление контакта

4. Укажите последовательность этапов делового взаимодействия:

- А) Разработка совместных решений

- Б) Активное общение
- В) Принятие решения о сотрудничестве
- Г) Регламентированное взаимодействие
- Д) Установление контактов

5. Укажите последовательность элементов делового письма:

- А) Подпись
- Б) Постскриптум
- В) Дата
- Г) Адрес отправителя
- Д) Тема

6. Составляющими невербального общения являются:

- А) жесты
- Б) мимика
- В) речь
- Г) пантомимика
- Д) интонация
- Е) темп речи

7. какие речевые штампы НЕ относятся к началу беседы

- А) Я считаю, что проблему можно считать решенной.
- Б) Я полагаю, что нашу беседу лучше всего начать с обсуждения...
- В) В заключении беседы я хотел бы...
- Г) Сегодня я предлагаю обсудить...
- Д) Мне бы хотелось начать нашу беседу с...
- Е) Давайте подведем итоги наших договоренностей.
- Ж) Я полагаю, что нам прежде всего следует обсудить...
- З) Я думаю, что мы начнем наш разговор с...
- И) Итак, мы подходим к концу нашей беседы.
- К) Я полагаю, что сегодня мы обсудили все наши вопросы.

8. Этапами деловой беседы НЕ являются

- А) начало беседы
- Б) информирование партнёров
- В) аргументирование выдвигаемых положений
- Г) принятие решений
- Д) завершение беседы

9. Набором коммуникационных эффектов являются:

- А) эффект визуального имиджа
- Б) эффект первых фраз
- В) эффект аргументации
- Г) эффект квантового выброса информации
- Д) эффект анкетирования
- Е) эффект интонации и пауз
- Ж) художественной выразительности
- З) релаксации

10. Из перечисленных компонентов, в коммуникативную компетентность входят:

- А) навыки ролевого поведения
- Б) социальная чувствительность
- В) уровень владения коммуникативными техниками
- Г) интеллект

Д) самооценка

11. От каких из перечисленных факторов, зависит эффект внушения:

- А) доверия между партнерами
- Б) настроения, психического состояния и воли реципиента
- В) подбора места беседы
- Г) авторитета, обаяния и воли внушающего
- Д) структуры сообщения

12. Из перечисленных элементов, в структуру конфликтной ситуации входят:

- А) притязания сторон
- Б) оппоненты
- В) конфликтное противодействие
- Г) социальные условия конфликта
- Д) взаимная ненависть

13. Из перечисленных вариантов, к вербальным средствам относятся:

- А) морфология
- Б) словарный запас
- В) грамматика
- Г) фразеология
- Д) тон

14. Из перечисленных вариантов, к понятию «этикет» относятся:

- А) последовательность решения деловых вопросов
- Б) правовые нормы ведения бизнеса
- В) установленный порядок поведения сторон в деловом взаимодействии

15. Из перечисленных пунктов, культуру речевого общения составляют:

- А) артистическая культура
- Б) грамматическая культура
- В) лексическая культура
- Г) фонетическая культура

16. Из перечисленных элементов, к эмпатии относятся:

- А) предчувствие эмоциональных реакций партнера
- Б) сопереживание
- В) постижение эмоционального состояния собеседника
- Г) вчувствование в переживания партнера

17. Из перечисленных пунктов, к этике относятся:

- А) наука о прекрасном
- Б) совокупность правовых норм
- В) кодекс правил общения людей
- Г) учение о морали, как одна из форм общественного сознания

18. Из перечисленного к числу проблем, решаемых в ходе «переговоров о переговорах», относятся:

- А) определение уровня проведения переговоров
- Б) определение повестки дня и названия переговоров
- В) выбор места и времени встречи
- Г) определение переговорной позиции, концепции и возможных вариантов решения проблемы
- Д) формулирование предложений и подготовка основной аргументации

19. Из перечисленного к специфическим функциям переговоров относятся:

- А) затягивания времени
- Б) регуляционная
- В) предъявления ультиматума
- Г) «отвода глаз»
- Д) ведения психологической борьбы

20. Из перечисленного к классификации переговоров в зависимости от условий проведения и характера взаимоотношений сторон относятся переговоры в условиях:

- А) «игры»
- Б) сотрудничества сторон
- В) конфликта сторон
- Г) нейтральности сторон
- Д) компромисса сторон

Блок 3 (Владеть).

1. Активное участие в монологе партнера по общению посредством использования приемов выяснения, перефразирования, резюмирования, отражения чувств, называется слушанием

2. Богатство словарного запаса человека, точность, выразительность и доступность употребляемых слов отражает культуру

3. В случае, когда интересы более высокого порядка требуют исключить конфликтное поведение, а конфликтная ситуация позволяет ее «законсервировать», наиболее успешной является стратегия:

4. В случае, когда оппоненты притязают на один объект, но имеют примерно равные ранги, не могут и не хотят выяснять отношения в решительной борьбе, эффективна стратегия

5. Внимательное молчание, характеризующееся минимальным речевым вмешательством в монолог партнера по общению («угу-поддакивание», кивки головой, реплики и т.п.), называется слушанием

6. Выразительные движения мышц лица — это:

7. Выразительные движения тела называются:

8. Для деловой партнерской беседы оптимальным расположением партнеров является их размещение

9. Если конфликт не затрагивает жизненно важных интересов сторон, а партнер обладает более высоким рангом, целесообразнее всего использовать стратегию

10. Жесты, включающие потирание ладоней, медленное вытирание влажных ладоней о ткань, — это жесты ...

11. Как называются жесты, включающие различного рода перекрещивание рук и ног?

12. Жесты, характеризующиеся отсутствием перекрещиваний рук и ног, возможностью визуального контроля за ладонями называются

13. Жесты, характеризующиеся соединением пальцев в купол «пирамиды» или раскачиванием на стуле, — это жесты ...

14. Кинесика — область научного знания, изучающая
15. Коммуникативная зона для общения с большими аудиториями — это \_\_\_\_ зона
16. Коммуникативная зона, предназначенная для взаимодействия с партнером по официальным служебным и деловым вопросам, — это \_\_\_\_ зона
17. Коммуникативная зона, предназначенная для светского общения с приятелями и коллегами, — это \_\_\_\_ зона
18. Лицо, действующее в конфликте от своего имени и отстаивающее собственные интересы, относится к числу оппонентов \_\_\_\_ ранга
19. Лицо, отстаивающее в конфликте интересы взаимодействующих структур, относится к числу оппонентов \_\_\_\_ ранга
20. Лицо, являющееся представителем задействованной в конфликте группы и отстаивающее групповые интересы, относится к числу оппонентов \_\_\_\_ ранга
21. Лучше выполняется требование, расположенное в сообщениях в \_\_\_\_
22. Лучше запоминается информация, расположенная в сообщении в \_\_\_\_
23. Мысленное вхождение в поле сознания и жизненную ситуацию другого человека, оценка событий и фактов, целей и процесса общения его глазами, называется:
24. Нарушение этических норм общения влечет за собой \_\_\_\_ санкции
25. Процесс обмена информацией, значимой для участников общения, называется \_\_\_\_

#### **Методические материалы, характеризующие процедуры оценивания**

На основе тестовых вопросов программным комплексом информационно-образовательного портала МИ ВлГУ формируются в автоматическом режиме тестовые задания для студентов: восемь вопросов из блока 1, четыре вопроса из блока 2 и три вопроса из блока 3. Программный комплекс формирует индивидуальные задания для каждого зарегистрированного в системе студента и устанавливает время прохождения тестирования. Каждый ответ из блока 1 оценивается в 2 балла, из блока 2 - в 3 балла, из блока 3 - в 4 балла. Результатом тестирования является сумма баллов, которая складывается с индивидуальным семестровым рейтингом студента и определяет зачетную оценку.

менее 50 баллов – «незачтено»;

50 – 100 баллов – «зачтено».

Максимальная сумма баллов, набираемая студентом по дисциплине равна 100.

Оценка в баллах	Оценка по шкале	Обоснование	<i>Уровень сформированности компетенций</i>
Более 80	«Отлично»	Содержание курса освоено полностью, без пробелов, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом	<b><i>Высокий уровень</i></b>



		сформированы, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество их выполнения оценено числом баллов, близким к максимальному	
66-80	«Хорошо»	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	<b><i>Продвинутый уровень</i></b>
50-65	«Удовлетворительно»	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	<b><i>Пороговый уровень</i></b>
Менее 50	«Неудовлетворительно»	Содержание курса не освоено, необходимые практические навыки работы не сформированы, выполненные учебные задания содержат грубые ошибки	<b><i>Компетенции не сформированы</i></b>

### 3. Задания в тестовой форме по дисциплине

Примеры заданий:

Пример заданий закрытого типа:

Классификация вторичных потребностей, которые удовлетворяются в процессе взаимодействия со средой, другими людьми, через СМИ, когда удовлетворяют свои потребности посредством другого, принадлежит:

- а) А. Маслоу;
- б) И. Гофману;
- в) Г. Мюррею

Деловое общение, ограниченное временными рамками 3-5 мин. характерно для:

- а) бэкграундера;
- б) презентации;
- в) беседы по телефону

Примеры заданий открытого типа

1. Жесты, характеризующиеся отсутствием перекрещиваний рук и ног, возможностью визуального контроля за ладонями называются \_\_\_\_

2. Коммуникативная зона для общения с большими аудиториями — это \_\_\_\_ зона

Полный перечень тестовых заданий с указанием правильных ответов, размещен в банке вопросов на информационно-образовательном портале института по ссылке <https://www.mivlg.ru/iop/question/bank/managecategories/category.php?courseid=1495>

Оценка рассчитывается как процент правильно выполненных тестовых заданий из их общего числа.