

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 *СПД*

«УТВЕРЖДАЮ»  
Заместитель директора по УР  
\_\_\_\_\_ Д.Е. Андрианов  
\_\_\_\_\_ 04.06.2019

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

*Деловое общение*

**Направление подготовки**

*44.03.02 Психолого-педагогическое  
образование*

**Профиль подготовки**

*Социальная педагогика и психология*

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.)
<b>6</b>	<b>36 / 1</b>	<b>8</b>	<b>8</b>		<b>0,8</b>	<b>0,25</b>	<b>17,05</b>	<b>18,95</b>	<b>Зач.</b>
<b>Итого</b>	<b>36 / 1</b>	<b>8</b>	<b>8</b>		<b>0,8</b>	<b>0,25</b>	<b>17,05</b>	<b>18,95</b>	

Муром, 2019 г.

### 1. Цель освоения дисциплины

Цель дисциплины: изучение теории и практики делового общения для обеспечения овладения знаниями, умениями и навыками в области деловой коммуникации, необходимых 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 "Деловое общение" опирается на вузовский курс "Русский язык и культура речи" и формирует основы для научно-исследовательской работы бакалавра, 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-4 Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	УК-4.1 Осуществляет деловую коммуникацию в устной и письменной формах на русском языке	Знать деловую коммуникацию в устной и письменной формах на русском языке (УК-4.1) Уметь Осуществляет деловую коммуникацию в устной и письменной формах на русском языке (УК-4.1)	тест

#### 4. Структура и содержание дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет 1 зачетная единица, 36 часов.

##### 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. Эффективные технологии делового общения	6	2	2						5	тестирование
2	Психологические аспекты делового общения. Конфликтные ситуации в коммуникациях	6	2	2						5	тестирование
3	Комплименты в коммуникациях. Спор и аргументация в коммуникациях	6	2	2						4	тестирование
4	Этика делового общения. Устные деловые коммуникации. Письменные деловые коммуникации	6	2	2						4,95	тестирование
Всего за семестр		36	8	8				0,8	0,25	18,95	Зач.
Итого		36	8	8				0,8	0,25	18,95	

## **4.1.2. Содержание дисциплины**

### **4.1.2.1. Перечень лекций**

#### **Семестр 6**

*Раздел 1. Понятие и предмет делового общения. Эффективные технологии делового общения*

##### **Лекция 1.**

Понятие и предмет делового общения. Эффективные технологии делового общения (2 часа).

*Раздел 2. Психологические аспекты делового общения. Конфликтные ситуации в коммуникациях*

##### **Лекция 2.**

Психологические аспекты делового общения. Конфликтные ситуации в коммуникациях (2 часа).

*Раздел 3. Комплименты в коммуникациях. Спор и аргументация в коммуникациях*

##### **Лекция 3.**

Комплименты в коммуникациях. Спор и аргументация в коммуникациях (2 часа).

*Раздел 4. Этика делового общения. Устные деловые коммуникации. Письменные деловые коммуникации*

##### **Лекция 4.**

Этика делового общения. Устные деловые коммуникации. Письменные деловые коммуникации (2 часа).

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

#### **Семестр 6**

*Раздел 1. Понятие и предмет делового общения. Эффективные технологии делового общения*

##### **Практическое занятие 1**

Понятие и предмет делового общения. Эффективные технологии делового общения (2 часа).

*Раздел 2. Психологические аспекты делового общения. Конфликтные ситуации в коммуникациях*

##### **Практическое занятие 2**

Психологические аспекты делового общения. Конфликтные ситуации в коммуникациях (2 часа).

*Раздел 3. Комплименты в коммуникациях. Спор и аргументация в коммуникациях*

##### **Практическое занятие 3**

Комплименты в коммуникациях. Спор и аргументация в коммуникациях (2 часа).

*Раздел 4. Этика делового общения. Устные деловые коммуникации. Письменные деловые коммуникации*

##### **Практическое занятие 4**

Этика делового общения. 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. Комплименты. 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.	Консультация, час.	Конт- роль, час.	Всего (контак- тная работа), час.	СРС, час.	Форма промежуточного контроля (экз., зач., зач. с оп.)
7	36 / 1	2	2		1	0,5	5,5	26,75	Зач.(3,75)
Итого	36 / 1	2	2		1	0,5	5,5	26,75	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. Эффективные технологии делового общения	7	2	2						7	тестирование
2	Психологические аспекты делового общения. Конфликтные ситуации в коммуникациях	7								7	тестирование
3	Комплименты в коммуникациях. Спор и аргументация в коммуникациях	7								6	тестирование
4	Этика делового общения. Устные деловые коммуникации. Письменные деловые коммуникации	7								6,75	тестирование
Всего за семестр		36	2	2		+		1	0,5	26,75	Зач.(3,75)
Итого		36	2	2				1	0,5	26,75	3,75

## **4.2.2. Содержание дисциплины**

### **4.2.2.1. Перечень лекций**

#### **Семестр 7**

*Раздел 1. Понятие и предмет делового общения. Эффективные технологии делового общения*

##### **Лекция 1.**

Понятие и предмет делового общения. Эффективные технологии делового общения (2 часа).

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

#### **Семестр 7**

*Раздел 1. Понятие и предмет делового общения. Эффективные технологии делового общения*

##### **Практическое занятие 1.**

Понятие и предмет делового общения. Эффективные технологии 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. Комплименты. 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**

1. Понятие и признаки делового общения.
2. Предмет и объект делового общения.
3. В чем заключается культура делового общения.
4. Деловое общение как наука.
5. Взаимосвязь между деловым общением и сферами общественной жизни.
6. Роль коммуникации в современной организации.
7. Этапы деловой коммуникации.
8. Деловая беседа.
9. Сложности во время делового общения.
10. Условия эффективной деловой коммуникации.
11. Понятие «Технологии делового общения», их цели.
12. Приемы, применяемые для предупреждения конфликтов.
13. Методы поддержания и развития сотрудничества деловых сторон.
14. Способы разрешения конфликтов.
15. Особенности сотрудничества как метода разрешения конфликтов.
16. Методы ухода и компромисса.
17. Спор.
18. Аргументация.
19. Виды аргументаций по обоснованию (приемлемость-неприемлемость тезиса).
20. Теоретическая аргументация и Эмпирическая аргументация.

21. Устная деловая коммуникация.
22. Письменная деловая коммуникация.

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

Не планируется.



### 4.3 Форма обучения: заочная

Уровень базового образования: среднее профессиональное.

Срок обучения 3г 6м.

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.)
5	36 / 1	2	2		1	0,5	5,5	26,75	Зач.(3,75)
Итого	36 / 1	2	2		1	0,5	5,5	26,75	3,75

#### 4.3.1. 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. Эффективные технологии делового общения	5	2	2						7	тестирование
2	Психологические аспекты делового общения. Конфликтные ситуации в коммуникациях	5								7	тестирование
3	Комплименты в коммуникациях. Спор и аргументация в коммуникациях	5								6	тестирование
4	Этика делового общения. Устные деловые коммуникации. Письменные деловые коммуникации	5								6,75	тестирование
Всего за семестр		36	2	2		+		1	0,5	26,75	Зач.(3,75)
Итого		36	2	2				1	0,5	26,75	3,75

## **4.3.2. Содержание дисциплины**

### **4.3.2.1. Перечень лекций**

#### **Семестр 5**

*Раздел 1. Понятие и предмет делового общения. Эффективные технологии делового общения*

##### **Лекция 1.**

Понятие и предмет делового общения. Эффективные технологии делового общения (2 часа).

### **4.3.2.2. Перечень практических занятий**

#### **Семестр 5**

*Раздел 1. Понятие и предмет делового общения. Эффективные технологии делового общения*

##### **Практическое занятие 1.**

Понятие и предмет делового общения. Эффективные технологии делового общения (2 часа).

### **4.3.2.3. Перечень лабораторных работ**

Не планируется.

### **4.3.2.4. 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. Комплименты. 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.

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

1. Понятие и признаки делового общения.
2. Предмет и объект делового общения.
3. В чем заключается культура делового общения.
4. Деловое общение как наука.
5. Взаимосвязь между деловым общением и сферами общественной жизни.
6. Роль коммуникации в современной организации.
7. Этапы деловой коммуникации.
8. Деловая беседа.
9. Сложности во время делового общения.
10. Условия эффективной деловой коммуникации.
11. Понятие «Технологии делового общения», их цели.
12. Приемы, применяемые для предупреждения конфликтов.
13. Методы поддержания и развития сотрудничества деловых сторон.
14. Способы разрешения конфликтов.
15. Особенности сотрудничества как метода разрешения конфликтов.
16. Методы ухода и компромисса.
17. Спор.
18. Аргументация.
19. Виды аргументаций по обоснованию (приемлемость-неприемлемость тезиса).
20. Теоретическая аргументация и Эмпирическая аргументация.

21. Устная деловая коммуникация.
22. Письменная деловая коммуникация.

#### **4.3.2.6. 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. Асташина, О. В. Деловые коммуникации : учебное пособие / О. В. Асташина. — Саратов : Вузовское образование, 2021. — 103 с. — ISBN 978-5-4487-0817-6. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/117617.html> — Режим доступа: для авторизир. пользователей - <https://www.iprbookshop.ru/117617.html>
2. Косова, Ю. А. Деловые коммуникации: технологии общения : сборник практических заданий / Ю. А. Косова, Н. В. Сергеева. — Москва : Российский государственный университет правосудия, 2021. — 127 с. — ISBN 978-5-93916-893-9. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/117239.html> — Режим доступа: для авторизир. пользователей - <https://www.iprbookshop.ru/117239.html>
3. Ильяхов, М. Текст по полочкам: краткое пособие по деловой переписке / М. Ильяхов. — Москва : Альпина Паблишер, 2022. — 176 с. — ISBN 978-5-9614-7450-3. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/122540.html> — Режим доступа: для авторизир. пользователей - <https://www.iprbookshop.ru/122540.html>

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

1. Агаева, А. Ш. Деловая культура и психология общения : учебное пособие / А. Ш. Агаева, Ш. А. Идрисов. — Москва, Вологда : Инфра-Инженерия, 2022. — 232 с. — ISBN 978-5-9729-0854-7. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/124038.html> — Режим доступа: для авторизир. Пользователей - <https://www.iprbookshop.ru/124038.html>
2. Зверева, Н. Магия общения: этому можно научиться! / Н. Зверева ; под редакцией К. Герцена. — Москва : Альпина Паблишер, 2021. — 262 с. — ISBN 978-5-9614-6935-6. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/118486.html> — Режим доступа: для авторизир. пользователей - <https://www.iprbookshop.ru/118486.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:

Не предусмотрено.

### **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

Техническими средствами не оборудована

## **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 *44.03.02 Психолого-педагогическое образование* и профилю подготовки *Социальная педагогика и психология*

Рабочую программу составил кандидат культурологии, доцент Романова Н.В. \_\_\_\_\_

Программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры *СППД*

протокол № 16 от 29.05.2019 года.

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

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

протокол № 9 от 04.06.2019 года.

Председатель комиссии ГФ \_\_\_\_\_ Макаров М.В.  
(Подпись) (Ф.И.О.)

**Фонд оценочных материалов (средств) по дисциплине**  
**Деловое общение**

**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) Постскрипtum
- 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

Умение «правильно молчать» характеризует слушание:

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

Примеры заданий открытого типа

1. Коммуникативная зона для общения с большими аудиториями — это \_\_\_\_ зона
2. Лучше запоминается информация, расположенная в сообщении в \_\_\_\_

Полный перечень тестовых заданий с указанием правильных ответов, размещен в банке вопросов на информационно-образовательном портале института по ссылке <https://www.mivlgu.ru/iop/question/bank/managecategories/category.php?courseid=3067>

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