

ЧАСТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
БРЯНСКИЙ ИНСТИТУТ УПРАВЛЕНИЯ И БИЗНЕСА

**Фонд
оценочных средств
по дисциплине: «Деловые коммуникации»**

**Уровень высшего образования
БАКАЛАВРИАТ**

Направление подготовки
44.03.02 Психолого-педагогическое образование

Направленность (профиль) подготовки:
Психолого-педагогическое сопровождение образовательного процесса

Квалификация (степень) выпускника:
Бакалавр

Форма обучения:
Очная, заочная

Брянск
2025

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
КВАЛИФИЦИРОВАННОЙ
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

Сертификат: 01DAF20DF11AE82000080F7A381D0002
Владелец: Прокопенко Любовь Леонидовна
Действителен: с 19.08.2024 до 19.08.2025

Лист согласований

Фонд оценочных средств дисциплины «Деловые коммуникации» предназначен для контроля знаний обучающихся по направлению подготовки 44.03.02 Психолого-педагогическое образование, направленность (профиль) Психолого-педагогическое сопровождение образовательного процесса.

ФОС рассмотрен и утвержден на заседании секции менеджмента

протокол № 6 от «01» июля 2025 г.

заведующий секцией
менеджмента

Т.М. Хвостенко

Исполнитель:
к.соц.н., доцент кафедры ГиЕНД

Р.В. Мартынова

Оглавление

Раздел 1. Перечень компетенций, с указанием этапов их формирования в процессе освоения дисциплины «Деловые коммуникации»	4
Раздел 2. Типовые контрольные задания и иные материалы, необходимые для оценки планируемых результатов обучения по дисциплине (оценочные средства). Описание показателей и критериев оценивания компетенций, описание шкал оценивания.	4
Раздел 3. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций	24
Ключи правильных ответов к фонду оценочных средств	29

Раздел 1. Перечень компетенций, с указанием этапов их формирования в процессе освоения дисциплины «Деловые коммуникации»

Процесс изучения дисциплины «Деловые коммуникации» направлен на формирование у обучающихся по программе высшего образования – программе бакалавриата – по направлению подготовки 44.03.02. Психолого-педагогическое образование

Код компетенции	Результаты освоения ООП (содержание компетенций)	Код и наименование индикатора достижения УК	Формы образовательной деятельности, способствующие формированию и развитию компетенции
УК-3	Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	УК-3.1. Понимает основные аспекты межличностных и групповых коммуникаций.	<u>Контактная работа:</u> Лекции. Практические занятия. <u>Самостоятельная работа</u>
		УК-3.2. Эффективно взаимодействует с другими членами команды, понимает свою роль в команде.	
УК-4	Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	УК-4.1. Выбирает коммуникативно приемлемые стиль и средства взаимодействия в общении на государственном языке РФ и иностранном(-ых) языках, в том числе с использованием средств информационно-коммуникационных технологий (ИКТ).	<u>Контактная работа:</u> Лекции. Практические занятия. <u>Самостоятельная работа</u>
		УК-4.2. Ведет деловую переписку на государственном языке РФ и иностранном(-ых) языках.	
		УК-4.3. Использует диалог для сотрудничества в социальной и профессиональной сферах.	

Раздел 2. Типовые контрольные задания и иные материалы, необходимые для оценки планируемых результатов обучения по дисциплине (оценочные средства). Описание показателей и критериев оценивания компетенций, описание шкал оценивания.

Вопросы для опроса:

1. Понятие этики делового общения.
2. Определение деловой коммуникации, структура и средства общения.
2. Механизмы воздействия в процессе общения.
3. Перцептивная сторона общения.
4. Коммуникативная сторона общения.
5. Интерактивная сторона общения.

6. Психологические типы личности.
7. Универсальные этические и психологические нормы и принципы.
8. Стили общения.
9. Виды и формы делового общения.
10. Деловая беседа как основная форма делового общения.
11. Понятие деловых переговоров.
12. Подготовка к проведению деловых переговоров.
13. Создание благоприятного психологического климата в переговорном процессе.
14. Выслушивание партнера как психологический прием в переговорном процессе.
15. Методы принятия решения в ходе переговоров.
16. Техника и тактика аргументирования в переговорном процессе.
17. Техники и психологические особенности телефонных переговоров
18. Понятие конфликта в контексте различных классификаций и типологий.
19. Этапы развития конфликта.
20. Способы разрешения конфликта.
21. Понятие «имидж» и его общая характеристика.
22. Имидж работника сферы международных отношений и внешней политики.
23. Комплимент в деловой коммуникации и его разновидности.
24. Критика в деловом общении.
25. Разновидности критических замечаний и требования к конструктивному общению.
26. Типы деловых культур по типологии Р. Льюиса. Их отличительные черты.
27. Понятие автостереотипа. Специфика автостереотипов различных народов (на примере сопоставления двух культур)
28. Понятие «якорь карьеры».
29. Мотивация в отношении карьерной успешности.
30. Основные способы убеждения и опровержения.
31. Основные способы защиты от манипуляции.
32. Манипуляция как способ управления людьми в деловой коммуникации.
33. Этапы развития коллектива в условиях деловых взаимоотношений.
34. Психология группы и её влияние на деловую коммуникацию личности.
35. Особенности коммуникации в сфере журналистики.
36. Деловая экономическая безопасность и ее специфика.
37. Бизнес-коммуникации в сфере деловой журналистики России.

Тест по дисциплине «Деловые коммуникации»

Инструкция: из предложенных вариантов выберите один или несколько правильных ответов.

1. ... – это форма общения между деловыми партнерами, направленная на совместное решение проблем, затрагивающих их интересы
 - 1) Деловые переговоры
 - 2) Деловая игра
 - 3) Общение
 - 4) Осуждение
2. Модель переговорного процесса обозначается аббревиатурой ...
 - 1) IAPTI
 - 2) BATNA
 - 3) TWB
 - 4) JHG

3. Получить информацию об интересах, позициях и подходах сторон в переговорах способствует ... функция
- 1) информационно-коммуникативная
 - 2) перцептивная
 - 3) регуляционная
 - 4) имиджевая
4. Деловые переговоры с целью успокоить оппонента, выиграть время, создать видимость стремления к сотрудничеству относятся к ... переговорам
- 1) информационно-коммуникативным
 - 2) регуляционным
 - 3) имиджевым
 - 4) «маскировочным»
5. Авторы подхода к ведению переговоров, согласно которому для достижения оптимального результата необходимо разграничить «позиции» и «интересы» участников, – это У. Юри и ...
- 1) Р. Фишер
 - 2) У. Зартман
 - 3) Д. Дракман
6. Наиболее известные матричные модели, описывающие стратегии поведения участников переговоров, включают модель ...
- 1) «Цыпленок»
 - 2) «Дилемма заключенного»
 - 3) «Котенок»
 - 4) «Проблемы выбора»
7. Говоря о деловых переговорах, следует отметить, что ... (укажите 2 варианта ответа)
- 1) в ходе деловых переговоров следует избегать быстрых легких уступок
 - 2) важной особенностью деловых переговоров является их регламентированность
 - 3) во время деловых переговоров существенным является сам факт уступки, поэтому каждую уступку следует «продавать» отдельно
 - 4) в ходе делового диалога целесообразнее сказать мало, чем слишком много
8. Итогом переговоров может быть, в частности, ... решение (укажите 3 варианта ответа)
- 1) крайнее
 - 2) принципиально новое
 - 3) симметричное
 - 4) правое
9. К преимуществам проведения переговоров на своей территории относят тот факт, что ...
- 1) этикет предписывает необходимость уступок со стороны приглашенной стороны
 - 2) при проведении встречи принято следовать тем правилам и нормам общения (темپ переговоров и т.п.), которые приняты в стране проведения переговоров
 - 3) на своей территории участники переговоров чувствуют себя более уверенно и комфортно
10. К недостаткам проведения переговоров на своей территории относят тот факт, что ...
- 1) организационные и технические моменты встречи, за которые ответственна принимающая сторона, могут отвлекать от сути обсуждаемых вопросов
 - 2) принимающая сторона может испытывать обязательства перед гостем и, как следствие этого, возможны необоснованные уступки

- 3) принимающая сторона не может «взять паузу», сославшись на отсутствие необходимой информации «под рукой»
- 4) этикет предписывает необходимость уступок со стороны принимающей стороны
11. По мнению У. Фишера и Р. Юри, наиболее значимая компонента анализа проблемы перед началом переговоров – это ...
- 1) решение протокольных вопросов
 - 2) определение переговорного пространства и модели BATNA (своей и партнера)
 - 3) формулирование переговорной концепции и переговорной позиции участников переговоров
 - 4) разработка вариантов решения проблемы
12. Предстартовые маневры, проводимые с целью укрепить стартовые позиции, включают ...
- 1) проведение ситуационного анализа
 - 2) силовые действия с целью устрашения партнера и демонстрации силы
 - 3) поиск союзников
 - 4) проведение мозгового штурма
13. К драмам общения относятся драмы ... (укажите 3 варианта ответа)
- 1) действия
 - 2) взаимодействия
 - 3) самовыражения
 - 4) эмоциональности
14. К техникам малого разговора относят ...
- 1) деловую игру
 - 2) информирование
 - 3) сказку
 - 4) психологическую разминку
15. Техника ведения переговоров, которая предполагает задавание множества вопросов в ходе переговоров для формирования наилучшего предложения клиенту, – это техника ...
- 1) «уход»
 - 2) «выжидание»
 - 3) «салями»
 - 4) «пакетирование»
16. Техника ... – прием в переговорах, который предполагает очень медленное раскрытие собственной позиции, а содержание данного приема заключается в том, чтобы затянуть переговоры и получить больше информации от оппонента
- 1) «уход»
 - 2) «выжидание»
 - 3) «салями»
 - 4) «выход»
17. «...» – это прием в переговорах, который заключается в том, что обсуждается комплекс вопросов, а не вопросы по отдельности
- 1) «Пакетирование»
 - 2) «Выжидание»
 - 3) «Салями»

4) «Приветствие»

18. «...» – это прием в переговорах, который применяется для закрытия позиции и заключается в создании неопределенности на первом этапе переговоров

- 1) «Пакетирование»
- 2) «Выжидание»
- 3) «Салями»
- 4) «Отмалчивание»

19. Сторона с более слабой позицией может усилить свое влияние в ходе переговоров за счет такого тактического приема, как ...

- 1) уступка
- 2) отказ от разработки собственной BATNA
- 3) апелляция к нормам права
- 4) вступление в коалиции с другими участниками переговоров

20. Тактические приемы, используемые в рамках партнерской стратегии, включают

- 1) постепенное повышение сложности обсуждаемых вопросов
- 2) вынесение спорных вопросов за скобки
- 3) завышение первоначальных требований
- 4) прием «уход»

21. Соглашения в переговорном процессе возможно достичь с помощью ...

- 1) компромисса
- 2) позиционного торга
- 3) переговорного пространства
- 4) партнерства

22. В переговорном процессе объективными критериями, позволяющими оценить разработанные варианты решения проблемы, ...

- 1) безоценочный подход
- 2) могут быть обычаи, традиции, уважаемые обеими сторонами
- 3) может быть средний уровень рыночных цен
- 4) могут быть предпочтения одной из сторон

23. Деловые переговоры – это ...

- 1) встреча государственных, общественных, научных деятелей с представителями средств массовой информации для информирования по актуальным вопросам
- 2) публичное представление заинтересованной аудитории чего-либо нового (идеи, продукта, услуги)
- 3) процесс взаимодействия сторон, предполагающий совместный анализ проблем и достижение согласованного решения
- 4) форма организации делового общения коллектива (группы) с целью обмена информацией и принятия коллективного решения по актуальным для данного коллектива (группы) проблемам

24. По своим целям деловые переговоры максимально близки к ...

- 1) дисциплинарной беседе
- 2) кадровой беседе
- 3) беседе с посетителями
- 4) проблемной беседе

25. Включение в состав обсуждаемых проблем пунктов, которые потом можно безболезненно снять, сделав вид, что это является уступкой, – это тактический прием ...

- 1) «выжидание»
- 2) «пакетирование»
- 3) «завышение требований»
- 4) «выдвижение требований в последнюю минуту»

26. Подготовка досье для переговоров включает ...

- 1) сбор материалов справочного характера
- 2) установление слежки
- 3) подготовку необходимых документов
- 4) разработку инструкций для участников переговоров

27. Феномен принятия решений в малой группе, известный как «сдвиг в выборе», предполагает ...

- 1) возрастающую роль лидера группы, который единолично принимает решение
- 2) принятие менее рискованных решений группой по сравнению с индивидуальными решениями членов этой же группы
- 3) принятие более рискованных решений группой по сравнению с индивидуальными решениями членов этой же группы
- 4) снижение роли лидера группы, вследствие чего решение принимается наименее влиятельными и компетентными членами группы

28. Функцией социального контроля в переговорах является ...

- 1) регламент поведения и деятельности
- 2) развитие навыков делового общения
- 3) передача конкретных способов деятельности

29. Этапы делового коммуникативного процесса в переговорах включают ...

- 1) уход в себя
- 2) ориентация в ситуации
- 3) поддержание дружеских отношений
- 4) участие в конференции

30. Типы аргументации на переговорах включают ... аргументацию

- 1) моральную
- 2) причинно-следственную
- 3) оценочную
- 4) примитивную

31. ... демонстрируют отношение к аудитории (улыбка, кивок головы, взгляд, движения руками), они могут сообщать о завершении разговора, о готовности собеседника слушать, выразить просьбу подождать и т.п.

- 1) Жесты-иллюстраторы
- 2) Жесты-адапторы
- 3) Жесты-символы
- 4) Жесты-регуляторы

32. Формат рассадки, который в ходе переговоров способствует выстраиванию кооперативных отношений, – это рассадка за ...

- 1) большим прямоугольным столом друг напротив друга
- 2) «круглым столом»
- 3) столом «Г-образной» формы

33. По мнению Дж. Рубина и Б. Брауна, установки участников переговоров включают ориентацию на ... (укажите 2 варианта ответа)

- 1) национальные особенности участников переговоров
- 2) уход в себя
- 3) межличностные отношения конкуренции и торга
- 4) межличностные отношения и совместный с партнером анализ проблемы

34. Некоторые исследователи считают, что национальные стили на современном этапе утрачивают свое значение из-за того, что ...

- 1) отсутствие этики
- 2) интенсивность переговоров ведет к их универсализации
- 3) особенно значимы те факторы, которые усвоены в детстве и легко поддаются интерпретации
- 4) переговоры ведутся не только дипломатами

35. Личностные особенности участников переговорного процесса, которые оказывают влияние в конфликтной ситуации, включают ...

- 1) уровень развития образного мышления
- 2) соотношение эмоциональной и когнитивной сферы
- 3) когнитивная сложность и самооценка

36. Беседу с посетителем нельзя завершать

- 1) шуткой
- 2) прекращением разговора
- 3) высказыванием обобщающего или завершающего замечания
- 4) вставанием

37. Повышает эффективность общения ...

- 1) заинтересованный взгляд, направленный на собеседника
- 2) отсутствие прямого взгляда
- 3) взгляд сквозь вас
- 4) неотрывный взгляд в глаза

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

- 1) увидев, расскажите ему
- 2) попросите того, кто его наверняка увидит, передать содержание разговора
- 3) предложите перезвонить
- 4) напишите записку и положите на его стол

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

- 1) определение темы деловой беседы, основных задач и целей
- 2) устное или письменное приглашение заинтересованных лиц на встречу
- 3) самоанализ поведения участников

40. К приемам формирования аттракции относят прием ...

- 1) снятия напряженности

- 2) «нейтральной фразы»
- 3) «терпеливый слушатель»
- 4) «зацепки»

41. Интеллектуальное воздействие, при котором информация осмысливается самостоятельно

- 1) убеждение
- 2) внушение
- 3) подражание
- 4) мода

42. Деловое общение — это вид общения ...

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

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

- 1) подтверждения
- 2) прагматическая
- 3) организация и поддержание межличностных отношений
- 4) внутриличностная

44. Вид речи, требующий завершенности мысли, строгой логики и последовательности

- 1) внутренняя
- 2) диалогическая
- 3) монологическая
- 4) письменная

45. Умение внимательно слушать молча, не вмешиваясь своими замечаниями в речь собеседника, характеризует такой вид слушания как ... слушание

- 1) рефлексивное
- 2) нерефлексивное
- 3) направленное
- 4) эмпатическое

46. Прямое ускорение:

- 1) предполагает в процессе деловой беседы предлагать не одно, а несколько решений
- 2) позволяет привести собеседника к окончательному решению постепенно
- 3) стимулируется за счет фраз с предложением принять сразу решение по интересующей проблеме

47. Кульминационная структура изложения материала:

- 1) выводы делаются в конце выступления
- 2) основная проблема раскрывается в середине выступления
- 3) решение проблемы дано в начале выступления, а потом оно раскрывается и поясняется

48. Фиксация договоренности является:

- 1) заключительным элементом основной части деловой беседы
- 2) заключительным элементом подготовительной части деловой беседы
- 3) элементом заключительного этапа деловой беседы

49. Проблемное деловое совещание:

- 1) может не иметь регламентированной повестки дня, зачастую проводится без председателя и сводится к обмену мнениями по какому-либо вопросу
- 2) характерна разработка повестки дня с регламентацией времени на выступления и обсуждение рассматриваемой проблемы
- 3) регулярно собирается для решения оперативных вопросов по плану в определенные дни

50. Прием прямого подхода:

- 1) заключается в использовании дружеских слов, личного обращения по имени и отчеству, который позволит установить контакт в начале разговора
- 2) предполагает в начале встречи постановки ряда вопросов по проблемам, которые должны быть рассмотрены в беседе
- 3) заключается в непосредственном переходе к делу сразу, без вступления

51. ... – это процесс общения или обмена информацией между двумя и более людьми

- 1) Коммуникация
- 2) Конфликт
- 3) Переговоры
- 4) Игра

52. Функцией социального контроля в деловой коммуникации является ...

- 1) регламент поведения и деятельности
- 2) развитие навыков делового общения
- 3) передача конкретных способов деятельности

53. В числе этапов делового коммуникативного процесса

- 1) установление контакта
- 2) поиск посредников
- 3) приход к конфликту
- 4) участие в конференции

54. Деловая коммуникация, направленная на сближение интересов и достижение соглашения, – это ...

- 1) деловые переговоры
- 2) деловая встреча
- 3) презентация
- 4) деловая переписка

55. Для проведения переговоров с контрагентами используют ... общения

- 1) только коммуникативную и перцептивную стороны
- 2) только перцептивную и интерактивную стороны
- 3) только интерактивную сторону
- 4) коммуникативную, перцептивную и интерактивную стороны

56. Доброжелательную улыбку собеседника можно отнести к ... обратной связи

- 1) позитивной невербальной
- 2) нейтральной невербальной
- 3) нейтральной вербальной
- 4) позитивной вербальной

57. Если на просьбу соседа не шуметь другой сосед отвечает, что его не интересует чужое

мнение, то данный ответ является примером ... обратной связи

- 1) нейтральной вербальной
- 2) нейтральной невербальной
- 3) негативной вербальной
- 4) негативной невербальной

58. Вертикальные коммуникации в деловом общении – это ...

- 1) коммуникации между подразделениями на одном уровне иерархии
- 2) коммуникации, направленные от руководителя к подчиненному
- 3) коммуникации, имеющие характер обратной связи между подчиненным и руководителем

59. При долгосрочном взаимодействии для реализации собственных интересов следует ... (укажите 2 варианта ответа)

- 1) учитывать не относительные, а абсолютные выгоды (неважно, сколько получит противоположная сторона, важно – в какой мере удовлетворены ваши интересы)
- 2) следовать предсказуемому поведению, чтобы другой участник мог разобраться и приспособиться к нему
- 3) реагировать на отказ от сотрудничества противоположной стороны, но возвращаться к кооперативному поведению после того, как отреагировали
- 4) избегать конфликтов и сотрудничать до тех пор, пока противоположная сторона ведет себя так же
- 5) всегда следовать кооперативному поведению, независимо от того, как ведет себя противоположная сторона

60. К типам вопросов, позволяющим получить больше информации в процессе переговоров, относят ... вопросы

- 1) открытые
- 2) закрытые
- 3) информационные
- 4) неявные

61. ... изучает особенности организации личного пространства человека во время общения с другими людьми

- 1) Кинесика
- 2) Такесика
- 3) Прагматика
- 4) Проксемика

62. Одним из способов подачи позиции является ...

- 1) взаимное уточнение интересов
- 2) подчеркнутое аргументирование
- 3) подчеркивание общности
- 4) резюмирование итогов переговоров
- 5) решение косвенных вопросов

63. Информационно-коммуникативная функция переговоров в наибольшей степени реализуется на этапе ...

- 1) вступления в контакт
- 2) ориентации в проблеме
- 3) обсуждения проблемы: аргументации и контраргументации
- 4) решения проблемы

64. К факторам, влияющим на процесс принятия решений в условиях конфликта и кризиса, относят ...

- 1) личностный фактор
- 2) высокую степень неопределенности
- 3) недостаток времени
- 4) выбор из ограниченного числа альтернатив
- 5) высокий уровень групповой сплоченности

65. ... помогает понять внутреннее состояние партнера по переговорам

- 1) Доброжелательность
- 2) Эмпатия
- 3) Симпатия
- 4) Коммуникабельность

66. Вертикальные коммуникации в деловом общении – это ...

- 1) коммуникации между подразделениями на одном уровне иерархии
- 2) коммуникации, направленные от руководителя к подчиненному
- 3) коммуникации, имеющие характер обратной связи между подчиненным и руководителем

67. К паралингвистическим сигналам относят ...

- 1) содержание речи
- 2) манеру говорить
- 3) мимику и жесты

68. Выделяют такие типы жестов, как ... (укажите 3 варианта ответа)

- 1) жесты-намеки
- 2) жесты-знаки
- 3) жесты-регуляторы
- 4) жесты-интерпретаторы

69. К репрезентативным системам восприятия информации относят ... систему

- 1) кинестетическую
- 2) нейрологическую
- 3) лингвистическую
- 4) модальную

70. К культурам с низким уровнем контекста относят ... культуру

- 1) австралийскую
- 2) японскую
- 3) американскую
- 4) китайскую

71. Анализируя значимость национальных особенностей в переговорном процессе, большинство дипломатов-практиков сходятся во мнении, что национальные особенности ...

- 1) существенно влияют на ход переговорного процесса
- 2) значимы только в том случае, если переговоры ведут представители культур с высоким уровнем контекста
- 3) в эпоху глобализации утрачивают свое значение

72. К культурам с высоким уровнем контекста относят ... культуру

- 1) русскую
- 2) австралийскую
- 3) китайскую

73. «Малый разговор» в деловой коммуникации ведется в рамках:

- 1) Деловых интересов партнеров
- 2) Личностных, неделовых интересов партнеров
- 3) Профессиональных интересов партнеров
- 4) Ради конфликта

74. Адресат манипуляции в деловом общении — это:

- 1) Партнер, который может стать жертвой манипуляции
- 2) Партнер, на которого направлено манипулятивное воздействие
- 3) Партнер, который использует манипулятивные приемы психологического воздействия
- 4) Партнер, который использует гипноз

75. Атрибуцией называется:

- 1) Все ответы неверны
- 2) Интерпретация субъектом межличностного восприятия причин и мотивов поведения других людей
- 3) Приписывание определенным группам людей специфических черт
- 4) Стремление человека быть в обществе других людей

76. В ценностно-ориентированных манипулятивных технологиях делового общения мишенью психологического воздействия являются:

- 1) Духовные идеалы партнера-адресата
- 2) Когнитивные структуры партнера-адресата
- 3) Потребности и склонности партнера-адресата
- 4) Ценностные установки партнера-адресата

77. Вербальные коммуникации осуществляются с помощью:

- 1) Жестов
- 2) Определенного темпа речи
- 3) Похлопываний по плечу
- 4) Устной речи

78. Все люди делятся на:

- 1) Все ответы верны
- 2) Рациональных и иррациональных
- 3) Сенсорики и интуиты
- 4) Экстравертов и интровертов

79. Деловой стиль взаимодействия партнеров включает:

- 1) Ослабление контроля за социально-статусными и этикетными нормами
- 2) Признание ценности и значимости поведенческих действий друг друга
- 3) Рациональное использование партнерами поддерживающих техник
- 4) Умение партнеров адаптировать собственные профессиональные знания к каждой деловой ситуации

80. Деловые партнеры с визуальной модальностью мыслят преимущественно:

- 1) Аудиальными образами

- 2) Зрительными образами
- 3) Тактильными образами
- 4) Модальными образами

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

- 1) Когнитивно-рациональных сил адресата психологического воздействия
- 2) Личностно-психологических сил манипулятора
- 3) Привлеченных (заимствованных) сил, которые создаются другими личностями
- 4) Статусно-ресурсных сил манипулятора

82. К механизмам манипулятивного воздействия относятся:

- 1) Механизмы присоединения и внедрения, которые использует манипулятор
- 2) Потребности, склонности, мотивации адресата манипуляции
- 3) Психические автоматизмы и комплексы адресата манипуляции
- 4) Психотехнические приемы манипулятивного воздействия

83. К наиболее применяемым в технологиях делового общения техникам активной антиманипулятивной защиты можно отнести (выберите неверное суждение):

- 1) Временное прерывание адресатом делового контакта с манипулятором
- 2) Использование партнером-адресатом психотехнических приемов встречной манипуляции
- 3) Преобразование партнером-адресатом коммуникативных сигналов манипулятора с учетом собственных интересов
- 4) Целенаправленную тотальную психологическую атаку на манипулятора

84. К основным манипулятивным техникам психического воздействия в деловом общении относятся техники(выберите лишнее суждение):

- 1) «Ложного вовлечения»
- 2) Запутывания
- 3) Скрытого принуждения
- 4) Убеждения

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

- 1) Выстраивание партнером-адресатом смысловых и семантических барьеров с манипулятором
- 2) Дистанцирование партнера-адресата от партнера-манипулятора
- 3) Расположение партнера-адресата к намерениям и установкам манипулятора
- 4) Соккрытие партнером-адресатом своих ситуативно переживаемых эмоций и чувств

86. К открытым вопросам в деловой коммуникации относятся:

- 1) Альтернативные
- 2) Зеркальные
- 3) Информационные
- 4) Риторические

87. К признакам, которые свидетельствуют о наличии манипуляции в деловом общении, относятся (выберите лишнее):

- 1) Неконгруэнтность коммуникативных сообщений манипулятора
- 2) Появление у партнера-адресата внутренних ощущений дискомфорта, эмоционального напряжения и беспокойства

- 3) Присутствие вербализированных и невербальных угрожающих сигналов
- 4) Структурная компоновка дискурсов информации, не релевантная их содержательной значимости для решения деловой проблемы

88. К средствам невербальной коммуникации относятся:

- 1) Все ответы верны
- 2) Кинесика
- 3) Проксемика
- 4) Такетика

89. К техникам малого разговора, применяемого в деловой коммуникации, относятся (выберите лишнее):

- 1) Высказывания-ссылки с приятными ассоциациями для партнера
- 2) Интересный, увлекательный рассказ
- 3) Позитивные констатации событий или фактов, интересующих партнера
- 4) Убеждающие деловые сообщения

90. Кинесическими средствами невербального общения выступают (выберите лишнее):

- 1) Поза
- 2) Покашливание
- 3) Рукопожатие
- 4) Устная речь

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

- 1) Вербализированную подачу социально значимых для адресата дискурсов информации
- 2) Дозирование информации
- 3) Соккрытие важных смысловых дискурсов информации
- 4) Утаивание информации

92. Манипулятивная стратегия в деловом общении реализуется как:

- 1) Система психотехнических приемов и действий, отражающая долговременные цели манипулятора
- 2) Система совместных поведенческих действий деловых партнеров, имеющая целью компромиссное решение деловой проблемы
- 3) Совокупность поведенческих действий адресата манипуляции

93. Манипулятивные технологии делового общения — это такие технологии, в которых присутствуют (выберите лишнее):

- 1) Открытое принуждение партнера к каким-либо поведенческим действиям
- 2) Психотехнические приемы манипулирования
- 3) Скрытое психологическое воздействие на делового партнера
- 4) Техники расположения и убеждения по отношению к партнеру — адресату воздействия

94. Мишени манипулятивного воздействия — это: (выберите лишнее):

- 1) Локальные психические структуры партнера-адресата, на которые направлено манипулятивное воздействие
- 2) Объекты, включенные в деловую ситуацию
- 3) Структурные уровни психики манипулятора
- 4) Направленность личности

95. Невербальными средствами общения являются (выберите лишнее):

- 1) Взгляд
- 2) Походка
- 3) Рукопожатие
- 4) Телефон

96. Общение - это:

- 1) Все ответы верны
- 2) Процесс передачи информации
- 3) Процесс установления контактов между людьми
- 4) Процесс формирования и развития личности

97. Персональная дистанция в процессе общения:

- 1) 120-350см
- 2) 15-50см
- 3) 50-120см
- 4) Свыше 350см

98. Побудительная информация в деловой коммуникации реализуется в виде: (выберите лишнее):

- 1) Познавательного сообщения
- 2) Призыва
- 3) Приказа
- 4) Просьбы

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

- 1) «Прочтением» стенических эмоций партнеров
- 2) Выслушиванием жалоб клиентов
- 3) Дискуссионным обсуждением проблем
- 4) Обсуждением каких-либо инновационных проектов

100. Проксемическими характеристиками невербального общения являются:

- 1) Дистанция между общающимися
- 2) Мимика
- 3) Похлопывание по спине
- 4) Телефон

Темы докладов (презентаций)

1. Понятие этики делового общения.
2. Определение деловой коммуникации, структура и средства общения.
3. Механизмы воздействия в процессе общения.
4. Перцептивная сторона общения.
5. Коммуникативная сторона общения.
6. Интерактивная сторона общения.
7. Психологические типы личности.
8. Универсальные этические и психологические нормы и принципы.
9. Стили общения.
10. Виды и формы делового общения.
11. Деловая беседа как основная форма делового общения.
12. Понятие деловых переговоров.
13. Подготовка к проведению деловых переговоров.

14. Создание благоприятного психологического климата в переговорном процессе.
15. Выслушивание партнера как психологический прием в переговорном процессе.
16. Методы принятия решения в ходе переговоров.
17. Техника и тактика аргументирования в переговорном процессе.
18. Техники и психологические особенности телефонных переговоров
19. Понятие конфликта в контексте различных классификаций и типологий.
20. Этапы развития конфликта.
21. Способы разрешения конфликта.
22. Понятие «имидж» и его общая характеристика.
23. Имидж работника сферы международных отношений и внешней политики.
24. Compliment в деловой коммуникации и его разновидности.
25. Критика в деловом общении.
26. Разновидности критических замечаний и требования к конструктивному общению.
27. Типы деловых культур по типологии Р. Льюиса. Их отличительные черты.
28. Понятие автостереотипа. Специфика автостереотипов различных народов (на примере сопоставления двух культур)
29. Понятие «якорь карьеры».
30. Мотивация в отношении карьерной успешности.
31. Основные способы убеждения и опровержения.
32. Основные способы защиты от манипуляции.
33. Манипуляция как способ управления людьми в деловой коммуникации.
34. Этапы развития коллектива в условиях деловых взаимоотношений.
35. Психология группы и её влияние на деловую коммуникацию личности.
36. Особенности коммуникации в сфере журналистики.
37. Деловая экономическая безопасность и ее специфика.
38. Бизнес-коммуникации в сфере деловой журналистики России.

**Перечень открытых вопросов для проведения
промежуточной аттестации обучающихся (зачет)**

1. Охарактеризуйте процесс общения как социально-психологический механизм взаимодействия в профессиональной деятельности.
2. Дайте определения понятиям «коммуникация», «деловая коммуникация», «коммуникационный процесс».
3. Почему теория коммуникации является междисциплинарной отраслью знаний?
4. Охарактеризуйте элементы коммуникативного процесса.
5. Охарактеризуйте роль речи и ее культуры в деловом общении.
6. Дайте представление о речевых видах деятельности и речевых средствах общения.
7. Охарактеризуйте стили речи.
8. В чем заключается специфика вербальной и невербальной коммуникации?
9. Определите основные черты официально-делового стиля.
10. Перечислите компоненты невербальной коммуникации.
11. Охарактеризуйте кинестетические особенности невербального общения (жесты, позы, мимика).
12. Охарактеризуйте значение визуальных средств в деловом общении.
13. Раскройте смысл понятий «социальная роль», «речевое поведение», «социальный статус», «статусно-ролевое общение», «стереотипы ролевого поведения
14. Выделите основные отличия партнеров с экстравертированной и интровертированной установками.
15. Как использовать знания психотипов в работе с сотрудниками, клиентами и партнерами?
16. Охарактеризуйте основные коммуникативные барьеры. Обозначьте их типы и пути их

преодоления в деловом общении

17. Какова роль обратной связи в деловой коммуникации?
18. Трудности эффективного слушания.
19. Дайте определение термина «коммуникация». Приведите основную классификацию коммуникаций.
20. Расскажите о системе взаимосвязей открытой организации. Приведите характеристики основных элементов системы открытой организации. Расскажите о характеристиках внешней среды.
21. Что собой представляют особенности внутренних коммуникаций в организации? Опишите модели коммуникативных сетей, обеспечивающих прохождение горизонтальных и вертикальных информационных потоков в организации.
22. Опишите психологическую структуру внутренних коммуникаций. Каковы основные этапы коммуникационного процесса в организациях? Опишите схемы координации.
23. В чем отличие вертикальных коммуникаций от горизонтальных? Назовите наиболее важные цели горизонтальных коммуникаций.
24. Приведите основные характеристики эффективных и неэффективных межличностных коммуникаций в организации. В чем заключается роль обратной связи в межличностных коммуникациях?
25. Каковы основные цели нисходящих коммуникаций? Каковы основные цели восходящих коммуникаций? Опишите методы повышения эффективности восходящих коммуникаций.
26. Какие современные коммуникационные технологии в организации вы знаете?
27. Можно ли рассматривать коммуникативный процесс как последовательно реализуемые этапы производства, мультипликации, распространения, приема, распознавания и использования информации?
28. В чем сходство и различия между понятиями «коммуникативный процесс» и «коммуникация как процесс»?
29. Какие способы передачи информации вы знаете?
30. Каковы требования к формируемым информационным материалам?
31. По каким каналам и звеньям коммуникативной цепи протекает информация? Как обеспечивается процесс протекания информации по различным каналам коммуникации? Каковы преимущества и недостатки каналов коммуникации?
32. Какие виды обмена информацией используются в коммуникативных процессах? Можно ли общение рассматривать как коммуникативный процесс?
33. По каким критериям можно оценивать эффективность коммуникативного процесса? Какие виды аргументации используются в межличностных коммуникациях?
34. Каковы основные функции деловой беседы? Какие виды бесед вы знаете? От чего зависит эффективность делового разговора?
35. Какие типы совещаний вы знаете? Что включает в себя подготовка деловых совещаний?
36. Что представляет собой пресс-конференция? С какой целью проводятся прессконференции? В чем специфика проведения пресс-конференции?
37. Чем отличаются конфронтационный и партнерский подходы к переговорам? Что вы знаете о целях переговоров? Как подготовиться к переговорам?
38. Какими критериями определяется эффективность ведения переговоров? Какие стили ведения переговоров вы знаете? Какие принципы ведения переговоров вы знаете?
39. Каковы цели презентации? Что значит подготовить презентацию? Какие требования предъявляются к ведущему на презентации?
40. Как сделать презентацию неординарным событием? Каковы особенности презентации товара при продаже?
41. Какие бывают типы презентаций? Что такое презентация с удовлетворением

- потребностей? Что такое презентация с решением проблемы?
43. Какие коммуникативные приемы подхода к покупателю целесообразно использовать на презентациях? Как осуществить анализ личных целей? Что значит проанализировать свой товар?
 44. Зачем нужна самопрезентация? Какое значение для самопрезентации имеет одежда?
 45. Как срабатывает на успех уверенность в себе?
 46. Какие эффективные приемы установления контакта вы знаете? Как осуществить знакомство? Как представиться?
 47. Каковы признаки человека, закрытого для других? Каковы преимущества человека, открытого для других?
 48. Каковы характеристики позитивного типа делового партнера? Чем отличается респектабельный тип делового партнера? Чем отличается оптимально настроенный тип делового партнера?
 49. Как различается общение по направленности? Какие типы взаимодействия вы знаете?
 50. Что представляет собой общение как коммуникация?
 51. Какова интерактивная функция общения?
 52. Что представляет собой перцептивная функция общения?
 53. В чем специфика познавательного общения?
 54. В чем специфика убеждающего общения?
 55. В чем специфика экспрессивного общения?
 56. В чем специфика суггестивного общения?
 57. В чем специфика ритуального общения?
 58. Каковы основные характеристики делового общения?
 59. Какая основная цель маркетинговых коммуникаций?
 60. Дайте характеристику процесса маркетинговых коммуникаций.

Описание показателей и критериев оценивания компетенций, описание шкал оценивания

Оценивание устного опроса (индивидуального, фронтального)

4-балльная шкала	Показатели	Критерии
Отлично	1. Правильность формулировок и раскрытия содержания категорий; 2. Отражение закономерностей развития процессов и явлений, раскрытие причинно-следственных связей;	Задание решено самостоятельно. При этом составлен правильный алгоритм решения задания, в логических рассуждениях, в ответах нет ошибок, получен верный ответ, задание решено рациональным способом.
Хорошо	3. Самостоятельность суждений по отдельным проблемам; 4. Аргументация авторской позиции; 5. Наглядность и иллюстративность примеров;	Задание решено с помощью преподавателя. При этом составлен правильный алгоритм решения задания, в логическом рассуждении и решении нет существенных ошибок; есть объяснение решения, но задание решено нерациональным способом или допущено не более двух несущественных ошибок, получен верный ответ
Удовлетворительно	6. Интеграция знаний из междисциплинарных	Задание решено с подсказками преподавателя. При этом задание понято правильно, в логическом рассуждении нет существенных ошибок, но допущены

	областей; 7. Наличие связей теоретических положений с практикой (будущей профессиональной деятельностью).	существенные ошибки в выборе объяснения; задание решено не полностью или в общем виде.
Неудовлетворительно		Задание не решено.

Оценивание подготовки доклада, сообщения с презентацией

4-балльная шкала	Показатели	Критерии
Отлично	1. Раскрытие темы; 2. Глубина проработки проблемы; 3. Представление информации; 4. Информативность и оформление презентации; 5. Ответы на вопросы.	Тема раскрыта полностью. Проводит анализ темы с привлечением дополнительной литературы. Выводы обоснованы. Демонстрирует понимание значимости раскрываемой темы, обосновывает тему. Проводит глубокий и детальный анализ темы с опорой на авторитетные, достоверные источники и литературу, Интернет-ресурсы. Работу сопровождает примерами, иллюстрирующими глубокое понимание обучающимися сути поставленной проблемы, логики ее изложения. Представляемая информация систематизирована, последовательна и логически связана. Использованы профессиональные термины. Информация по заявленной теме изложена полно и четко. Отсутствуют фактические ошибки и ошибки в представляемой информации. Широко использованы информационные технологии (PowerPoint). Ответы на вопросы полные с приведением примеров и/или пояснений.
Хорошо		Тема в целом раскрыта. Проводит анализ темы с привлечением дополнительной литературы. Выводы обоснованы. Демонстрирует понимание значимости раскрываемой темы, обосновывает тему. Проводит анализ темы с опорой на источники и литературу, Интернет-ресурсы. Работу сопровождает примерами, иллюстрирующими понимание обучающимися сути поставленной проблемы, логики ее изложения. Представляемая информация в целом систематизирована, последовательна и логически связана.

		Использованы профессиональные термины. Информация по заявленной теме изложена чётко. Отсутствуют фактические ошибки и ошибки в представляемой информации. Широко использованы информационные технологии (PowerPoint). Ответы на вопросы полные с приведением примеров и/или пояснений.
Удовлетворительно		Тема не полностью раскрыта. Отсутствуют выводы. Не понимает значимость раскрываемой темы, не может ее обосновать. Анализ темы поверхностный, отсутствуют примеры, опора на один источник. Представляемая информация логически не связана. Не использованы профессиональные термины. Информация, изложенная в презентации, не соответствует обозначенной теме. В тексте и презентации присутствуют серьёзные ошибки, информация недостаточно структурирована. Нет ответов на вопросы.
Неудовлетворительно		Задание не выполнено.

Оценивание выполнения тестов

4-балльная шкала	Показатели	Критерии
Отлично	1. Полнота выполнения тестовых задания;	Выполнено 90 и более % заданий предложенного теста, в заданиях открытого типа дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос
Хорошо	2. Своевременность выполнения задания; 3. Правильность ответов на вопросы; 4.	Выполнено 70 и более % заданий предложенного теста, в заданиях открытого типа дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос; однако были допущены неточности в определении понятий, терминов и др.
Удовлетворительно	Самостоятельность тестирования; 5. и т.д.	Выполнено 50 и более % заданий предложенного теста, в заданиях открытого типа дан неполный ответ на поставленный вопрос, в ответе не присутствуют доказательные примеры, текст со стилистическими и орфографическими ошибками.
Неудовлетворительно		Выполнено 49 и менее % заданий предложенного теста, на поставленные вопросы ответ отсутствует или неполный, допущены существенные ошибки в теоретическом материале (терминах, понятиях)

Оценивание зачёта

Бинарная шкала	Показатели	Критерии
Зачтено (50-100 баллов)	1. Полнота изложения теоретического материала; 2. Полнота и правильность решения практического задания; 3. Правильность и/или аргументированность изложения (последовательность действий); 4. Самостоятельность ответа.	обучающийся должен дать полные, исчерпывающие ответы на вопросы экзаменационного билета, в частности, ответ должен предполагать знание основных понятий и их особенностей, умение правильно определять специфику соответствующих отношений, правильное решение практического задания. Оценка «отлично» предполагает наличие системы знаний по предмету, умение излагать материал в логической последовательности, систематично, грамотным языком, владеть навыками решения исследовательских задач
		обучающийся должен дать полные ответы на вопросы, указанные в экзаменационном билете. Допускаются неточности при ответе, которые все же не влияют на правильность ответа. Ответ должен предполагать знание основных понятий и их особенностей, умение правильно определять специфику соответствующих отношений, владение базовыми навыками решения исследовательских задач. Оценка «хорошо» предполагает наличие системы знаний по предмету, умение излагать материал в логической последовательности, систематично, грамотным языком, однако, допускаются незначительные ошибки, неточности по названным критериям, которые все же не искажают сути соответствующего ответа
		обучающийся должен в целом дать ответы на вопросы, предложенные в экзаменационном билете, ориентироваться в системе дисциплины «Педагогическая психология», знать её основные понятия, предмет, особенности отдельных видов исследовательской деятельности. Оценка «удовлетворительно» предполагает, что материал в основном изложен грамотным языком
Не зачтено (менее 50 баллов)		обучающимся либо не дан ответ на вопрос билета и (или) не решена задача, предложенная в экзаменационном билете, либо обучающийся не знает основных понятий изучаемой дисциплины или не ориентируется в её системе, не может определить предмет дисциплины, особенностей отдельных видов исследовательской деятельности

Раздел 3. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

С целью определения уровня овладения компетенциями, закрепленными за дисциплиной, в заданные преподавателем сроки проводится текущий и промежуточный контроль знаний, умений и навыков каждого обучающегося. Все виды текущего контроля осуществляются на практических занятиях. Исключение составляет устный опрос, который может проводиться в начале или конце лекции в течение 15-20 мин. с целью закрепления знаний терминологии по дисциплине. При оценивании компетенций принимается во внимание формирование профессионального мировоззрения, определенного уровня включённости в занятия, рефлексивные навыки, владение изучаемым материалом.

Процедура оценивания компетенций обучающихся основана на следующих стандартах:

1. Периодичность проведения оценки.
2. Многоступенчатость: оценка (как преподавателем, так и обучающимися группы) и самооценка обучающегося, обсуждение результатов и комплекс мер по устранению недостатков.
3. Единство используемой технологии для всех обучающихся, выполнение условий сопоставимости результатов оценивания.
4. Соблюдение последовательности проведения оценки.

Текущая аттестация обучающихся.

Текущая аттестация обучающихся по дисциплине «Деловые коммуникации» проводится в соответствии с локальными нормативными актами БИУБ и является обязательной.

Текущая аттестация по учебной дисциплине проводится в форме опроса и контрольных мероприятий по оцениванию фактических результатов обучения обучающихся и осуществляется преподавателем дисциплины.

Объектами оценивания выступают:

1. учебная дисциплина (активность на занятиях, своевременность выполнения различных видов заданий, посещаемость всех видов занятий по аттестуемой дисциплине);
2. степень усвоения теоретических знаний в качестве «ключей анализа»;
3. уровень овладения практическими умениями и навыками по всем видам учебной работы;
4. результаты самостоятельной работы (изучение книг из списка основной и дополнительной литературы).

Активность обучающегося на занятиях оценивается на основе выполненных им работ и заданий, предусмотренных данной рабочей программой дисциплины.

Кроме того, оценивание обучающегося проводится на текущем контроле по дисциплине. Оценивание обучающегося на контрольной неделе проводится преподавателем независимо от наличия или отсутствия обучающегося (по уважительной или неуважительной причине) на занятии.

Оценивание обучающегося носит комплексный характер и учитывает достижения обучающегося по основным компонентам учебного процесса за текущий период с выставлением оценок в ведомости.

Наименование оценочного средства	Описания процедуры проведения контрольно-оценочного мероприятия и процедуры оценивания	Критерии оценки	Оценка		Время, выделяемое на ответ
			min	max	

	результатов обучения				
Доклад, сообщение с презентацией	Доклад, сообщение – устное публичное выступление по определенному учебно-познавательному или научному вопросу (сообщение новой информации, представление полученных результатов исследований). Темы докладов, сообщений выдаются на практических занятиях, предшествующих изучению предлагаемой темы. Доклад, сообщение могут сопровождаться презентацией, предоставление тезисов выступления. Выполненное задание предъявляется студентом на занятии по изучению предлагаемой темы.	Раскрытие темы; Понимание и обоснование значимости раскрываемой темы; Глубина проработки проблемы; Представление информации; Информативность и оформление презентации; Ответы на вопросы	2	5	10-15 мин.
Опрос	Вопросно-ответный способ проверки знаний студентов, при котором изучаемый материал расчленяется на отдельные смысловые единицы, и по каждой из них задаются вопросы. Позволяет оценить знания и кругозор студента, умение логически построить ответ, владение монологической речью и иные коммуникативные навыки	«Зачтено», если студент демонстрирует знание материала по разделу, основанные на знакомстве с обязательной литературой и современными публикациями; дает логичные, аргументированные ответы на поставленные вопросы. Допускаются незначительные неточности в ответах, которые студент исправляет путем наводящих вопросов со стороны преподавателя. «Не зачтено», если имеются существенные пробелы в знании основного материала по	2	5	3-5 мин.

		разделам учебной дисциплины, а также допущены принципиальные ошибки при изложении материала.			
Тест	Система тематических заданий, позволяющая автоматизировать процедуру измерения уровня основных знаний и умений обучающегося по теме. Обязательным элементом фонда оценочных средств является итоговый тест по дисциплине (экспресс-форма проверки), который должен быть загружен в систему дистанционного обучения (СДО)	«отлично» – доля правильных ответов 80-100 %; «хорошо» – доля правильных ответов 60-79 %; «удовлетворительно» – доля правильных ответов 40-59%; «неудовлетворительно» – доля правильных ответов менее 40%.	2	5	40 мин.

На тестирование отводится 40 минут. Каждый вариант тестовых заданий включает 20 вопросов. За каждый правильный ответ на вопрос даётся 5 баллов.

Перевод баллов в оценку:

Бинарная шкала	Критерии
Зачтено	Выполнено 90-100 %
	Выполнено 70-89 %
	Выполнено 50-69 %
Не зачтено	Выполнено 0-49 %

Промежуточная аттестация обучающихся.

Промежуточная аттестация обучающихся по учебной дисциплине «Деловые коммуникации» проводится в соответствии с локальными нормативными актами БИУБ и является обязательной.

Промежуточная аттестация по учебной дисциплине проводится в соответствии с учебным планом на 2 курсе, в 3 семестре для очной и очно-заочной формы обучения, и на 1 курсе во 2 семестре для заочной формы обучения в виде зачета в период зачетно-экзаменационной сессии в соответствии с графиком проведения.

Обучающиеся допускаются к зачету по дисциплине в случае выполнения им учебного плана по дисциплине: выполнения всех заданий и мероприятий, предусмотренных программой дисциплины.

Оценка знаний обучающегося на зачете определяется его учебными достижениями в семестровый период и результатами текущего контроля знаний и выполнением им заданий.

Знания умения, навыки обучающегося на экзамене оцениваются как: «зачтено», «не зачтено».

Основой для определения оценки служит уровень усвоения обучающимися материала, предусмотренного данной рабочей программой.

№	Форма контроля/ коды оцениваемых компетенций	Процедура оценивания	Шкала и критерии оценки, балл
1.	Зачет / УК-3.1; УК-3.2; УК-4.1; УК-4.2; УК-4.3	Правильность ответов на все вопросы (верное, четкое и достаточно глубокое изложение идей, понятий, фактов и т.д.); Сочетание полноты и лаконичности ответа; Наличие практических умений по дисциплине (выполнение практического задания, соответствующего любой теме изучаемой дисциплины); Ориентирование в учебной, научной и специальной литературе; Логика и аргументированность изложения; Грамотное комментирование, приведение примеров, аналогий; Культура ответа.	Оценка «зачтено» выставляется в трех случаях: 38. теоретическое содержание учебной дисциплины освоено полностью, без пробелов, необходимые практические умения работы с освоенным материалом сформированы, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество их выполнения высокое. 39. теоретическое содержание учебной дисциплины освоено полностью, без пробелов, некоторые практические умения работы с освоенным материалом сформированы недостаточно, некоторые предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены с ошибками. 40. теоретическое содержание учебной дисциплины освоено частично, но пробелы не существенны, необходимые практические умения работы с освоенным материалом в основном сформированы, большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий выполнено, некоторые из выполненных заданий содержат ошибки. Оценка «не зачтено» выставляется в том случае, когда теоретическое содержание учебной дисциплины не освоено, необходимые практические умения работы не сформированы, 50 и более процентов учебных заданий, предусмотренных программой обучения, не выполнены, содержат грубые ошибки, дополнительная самостоятельная работа над материалом дисциплины не проведена, либо качество выполнения низкое, большое число занятий (50 % и более) пропущено без уважительной причины и без последующей отработки.

КЛЮЧИ ПРАВИЛЬНЫХ ОТВЕТОВ К ФОНДУ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

по дисциплине: «Деловые коммуникации»

Уровень высшего образования
БАКАЛАВРИАТ

Направление подготовки
44.03.02 Психолого-педагогическое образование

Направленность (профиль) подготовки:
Психолого-педагогическое сопровождение образовательного процесса

Квалификация (степень) выпускника:
Бакалавр

Форма обучения:
Очная, заочная

Брянск
2025

КЛЮЧИ ПРАВИЛЬНЫХ ОТВЕТОВ К ФОНДУ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ (тесту)

Тема дисциплины	Содержание вопроса	Компетенции	Уровень освоения
Раздел 1. Истоки развития науки	1. ... – это форма общения между деловыми партнерами, направленная на совместное решение проблем, затрагивающих их интересы 1) Деловые переговоры 2) Деловая игра 3) Общение 4) Осуждение	УК-3.1. Понимает основные аспекты межличностных и групповых коммуникаций. УК-3.2. Эффективно взаимодействует с другими членами команды, понимает свою роль в команде.	Базовый 1-3 минуты
	2. Модель переговорного процесса обозначается аббревиатурой ... 1) IAPTI 2) BATNA 3) TWB 4) JHG	УК-3.2. Эффективно взаимодействует с другими членами команды, понимает свою роль в команде.	Базовый 1-3 минуты
	3. Получить информацию об интересах, позициях и подходах сторон в переговорах способствует ... функция 1) информационно-коммуникативная 2) перцептивная 3) регуляционная 4) имиджевая	УК-4.1. Выбирает коммуникативно приемлемые стиль и средства взаимодействия в общении на государственном языке РФ и иностранном(-ых) языках, в том числе с использованием средств информационно-коммуникационных технологий (ИКТ).	Повышенный 3-5 минут
	4. Деловые переговоры с целью успокоить оппонента, выиграть время, создать видимость стремления к сотрудничеству относятся к ... переговорам 1) информационно-коммуникативным 2) регуляционным 3) имиджевым 4) «маскировочным»	УК-4.2. Ведет деловую переписку на государственном языке РФ и иностранном(-ых) языках.	Высокий 5-10 минут
	5. Авторы подхода к ведению переговоров, согласно которому для достижения оптимального результата необходимо разграничить «позиции» и «интересы» участников, – это У. Юри и ... 1) Р. Фишер 2) У. Зартман 3) Д. Дракман	УК-4.3. Использует диалог для сотрудничества в социальной и профессиональной сферах.	Базовый 1-3 минуты
Раздел 2. Научное знание как сложная развиваю	6. Наиболее известные матричные модели, описывающие стратегии поведения участников переговоров, включают модель ... 1) «Цыпленок»	УК-3.1. Понимает основные аспекты межличностных и групповых коммуникаций. УК-3.2. Эффективно взаимодействует с другими членами команды, понимает свою роль в команде.	Высокий 5-10 минут

щаяся система	2) «Дилемма заключенного» 3) «Котенок» 4) «Проблемы выбора»		
	7. Говоря о деловых переговорах, следует отметить, что ... (укажите 3 варианта ответа) 1) в ходе деловых переговоров следует избегать быстрых легких уступок 2) важной особенностью деловых переговоров является их регламентированность 3) во время деловых переговоров существенным является сам факт уступки, поэтому каждую уступку следует «продавать» отдельно 4) в ходе делового диалога целесообразнее сказать мало, чем слишком много	УК-3.2. Эффективно взаимодействует с другими членами команды, понимает свою роль в команде.	Базовый 1-3 минуты
	8. Итогом переговоров может быть, в частности, ... решение (укажите 3 варианта ответа) 1) крайнее 2) принципиально новое 3) симметричное 4) правое	УК-4.1. Выбирает коммуникативно приемлемые стиль и средства взаимодействия в общении на государственном языке РФ и иностранном(-ых) языках, в том числе с использованием средств информационно-коммуникационных технологий (ИКТ).	Базовый 1-3 минуты
	9. К преимуществам проведения переговоров на своей территории относят тот факт, что ... 1) этикет предписывает необходимость уступок со стороны приглашенной стороны 2) при проведении встречи принято следовать тем правилам и нормам общения (темп переговоров и т.п.), которые приняты в стране проведения переговоров 3) на своей территории участники переговоров чувствуют себя более уверенно и комфортно	УК-4.2. Ведет деловую переписку на государственном языке РФ и иностранном(-ых) языках.	Повышенный 3-5 минут
	10. К недостаткам проведения переговоров на своей территории относят тот факт, что ... 1) организационные и технические моменты встречи, за которые ответственна принимающая сторона, могут отвлекать от сути обсуждаемых вопросов 2) принимающая сторона может испытывать обязательства перед гостем	УК-3.1. Понимает основные аспекты межличностных и групповых коммуникаций. УК-3.2. Эффективно взаимодействует с другими членами команды, понимает свою роль в команде.	Высокий 5-10 минут

	и, как следствие этого, возможны необоснованные уступки 3) принимающая сторона не может «взять паузу», сославшись на отсутствие необходимой информации «под рукой» 4) этикет предписывает необходимость уступок со стороны принимающей стороны		
Раздел 3. Бытие науки	11. По мнению У. Фишера и Р. Юри, наиболее значимая компонента анализа проблемы перед началом переговоров – это ... 1) решение протокольных вопросов 2) определение переговорного пространства и модели BATNA (своей и партнера) 3) формулирование переговорной концепции и переговорной позиции участников переговоров 4) разработка вариантов решения проблемы	УК-3.2. Эффективно взаимодействует с другими членами команды, понимает свою роль в команде.	Базовый 1-3 минуты
	12. Предстартовые маневры, проводимые с целью укрепить стартовые позиции, включают ... 1) проведение ситуационного анализа 2) силовые действия с целью устрашения партнера и демонстрации силы 3) поиск союзников 4) проведение мозгового штурма	УК-4.1. Выбирает коммуникативно приемлемые стиль и средства взаимодействия в общении на государственном языке РФ и иностранном(-ых) языках, в том числе с использованием средств информационно-коммуникационных технологий (ИКТ).	Базовый 1-3 минуты
	13. К драмам общения относятся драмы ... (укажите 3 варианта ответа) 1) действия 2) взаимодействия 3) самовыражения 4) эмоциональности	УК-4.2. Ведет деловую переписку на государственном языке РФ и иностранном(-ых) языках.	Повышенный 3-5 минут
	14. К техникам малого разговора относят ... 1) деловую игру 2) информирование 3) сказку 4) психологическую разминку	УК-4.3. Использует диалог для сотрудничества в социальной и профессиональной сферах.	Повышенный 3-5 минут
	15. Техника ведения переговоров, которая предполагает задавание множества вопросов в ходе переговоров для формирования наилучшего предложения клиенту, – это техника ... 1) «уход» 2) «выжидание»	УК-3.1. Понимает основные аспекты межличностных и групповых коммуникаций. УК-3.2. Эффективно взаимодействует с другими членами команды, понимает свою роль в команде.	Базовый 1-3 минуты

	3) «салями» 4) «пакетирование»		
Раздел 4. Динамика развития науки	16. Техника ... – прием в переговорах, который предполагает очень медленное раскрытие собственной позиции, а содержание данного приема заключается в том, чтобы затянуть переговоры и получить больше информации от оппонента 1) «уход» 2) «выжидание» 3) «салями» 4) «выход»	УК-3.2. Эффективно взаимодействует с другими членами команды, понимает свою роль в команде.	Базовый 1-3 мину ты
	17. «...» – это прием в переговорах, который заключается в том, что обсуждается комплекс вопросов, а не вопросы по отдельности 1) «Пакетирование» 2) «Выжидание» 3) «Салями» 4) «Приветствие»	УК-4.1. Выбирает коммуникативно приемлемые стиль и средства взаимодействия в общении на государственном языке РФ и иностранном(-ых) языках, в том числе с использованием средств информационно-коммуникационных технологий (ИКТ).	Базовый 1-3 мину ты
	18. «...» – это прием в переговорах, который применяется для закрытия позиции и заключается в создании неопределенности на первом этапе переговоров 1) «Пакетирование» 2) «Выжидание» 3) «Салями» 4) «Отмалчивание»	УК-4.2. Ведет деловую переписку на государственном языке РФ и иностранном(-ых) языках.	Повышенн ый 3-5 минут
	19. Сторона с более слабой позицией может усилить свое влияние в ходе переговоров за счет такого тактического приема, как ... 1) уступка 2) отказ от разработки собственной BATNA 3) апелляция к нормам права 4) вступление в коалиции с другими участниками переговоров	УК-4.3. Использует диалог для сотрудничества в социальной и профессиональной сферах.	Повышенн ый 3-5 минут
	20. Тактические приемы, используемые в рамках партнерской стратегии, включают 1) постепенное повышение сложности обсуждаемых вопросов 2) вынесение спорных вопросов за скобки 3) завышение первоначальных	УК-3.1. Понимает основные аспекты межличностных и групповых коммуникаций. УК-3.2. Эффективно взаимодействует с другими членами команды, понимает свою роль в команде.	Повышенн ый 3-5 минут

	требований 4) прием «уход»		
Раздел 5. Философские проблемы педагогики	21. Соглашения в переговорном процессе возможно достичь с помощью ... 1) компромисса 2) позиционного торга 3) переговорного пространства 4) партнерства	УК-3.2. Эффективно взаимодействует с другими членами команды, понимает свою роль в команде.	Высокий 5-10 минут
	22. В переговорном процессе объективными критериями, позволяющими оценить разработанные варианты решения проблемы, ... 1) безоценочный подход 2) могут быть обычаи, традиции, уважаемые обеими сторонами 3) может быть средний уровень рыночных цен 4) могут быть предпочтения одной из сторон	УК-4.1. Выбирает коммуникативно приемлемые стиль и средства взаимодействия в общении на государственном языке РФ и иностранном(-ых) языках, в том числе с использованием средств информационно-коммуникационных технологий (ИКТ).	Высокий 5-10 минут
	23. Деловые переговоры – это ... 1) встреча государственных, общественных, научных деятелей с представителями средств массовой информации для информирования по актуальным вопросам 2) публичное представление заинтересованной аудитории чего-либо нового (идеи, продукта, услуги) 3) процесс взаимодействия сторон, предполагающий совместный анализ проблем и достижение согласованного решения 4) форма организации делового общения коллектива (группы) с целью обмена информацией и принятия коллективного решения по актуальным для данного коллектива (группы) проблемам	УК-4.2. Ведет деловую переписку на государственном языке РФ и иностранном(-ых) языках.	Повышенный 3-5 минут
	24. По своим целям деловые переговоры максимально близки к ... 1) дисциплинарной беседе 2) кадровой беседе 3) беседе с посетителями 4) проблемной беседе	УК-3.1. Понимает основные аспекты межличностных и групповых коммуникаций. УК-3.2. Эффективно взаимодействует с другими членами команды, понимает свою роль в команде.	Повышенный 3-5 минут
	25. Включение в состав обсуждаемых проблем пунктов, которые потом можно безболезненно снять, сделав вид, что это	УК-3.2. Эффективно взаимодействует с другими членами команды, понимает свою роль в команде.	Высокий 5-10 минут

	является уступкой, – это тактический прием ... 1) «выжидание» 2) «пакетирование» 3) «завышение требований» 4) «выдвижение требований в последнюю минуту»		
	26. Подготовка досье для переговоров включает ... 1) сбор материалов справочного характера 2) установление слежки 3) подготовку необходимых документов 4) разработку инструкций для участников переговоров	УК-4.1. Выбирает коммуникативно приемлемые стиль и средства взаимодействия в общении на государственном языке РФ и иностранном(-ых) языках, в том числе с использованием средств информационно-коммуникационных технологий (ИКТ).	Высокий 5-10 мину т
	27. Феномен принятия решений в малой группе, известный как «сдвиг в выборе», предполагает ... 1) возрастающую роль лидера группы, который единолично принимает решение 2) принятие менее рискованных решений группой по сравнению с индивидуальными решениями членов этой же группы 3) принятие более рискованных решений группой по сравнению с индивидуальными решениями членов этой же группы 4) снижение роли лидера группы, вследствие чего решение принимается наименее влиятельными и компетентными членами группы	УК-4.2. Ведет деловую переписку на государственном языке РФ и иностранном(-ых) языках.	Высокий 5-10 мину т
	28. Функцией социального контроля в переговорах является ... 1) регламент поведения и деятельности 2) развитие навыков делового общения 3) передача конкретных способов деятельности	УК-4.3. Использует диалог для сотрудничества в социальной и профессиональной сферах.	Высокий 5-10 мину т

	29. Этапы делового коммуникативного процесса в переговорах включают ... 1) уход в себя 2) ориентация в ситуации 3) поддержание дружеских отношений 4) участие в конференции	УК-3.1. Понимает основные аспекты межличностных и групповых коммуникаций. УК-3.2. Эффективно взаимодействует с другими членами команды, понимает свою роль в команде.	Высокий 5-10 минут
	30. Типы аргументации на переговорах включают ... аргументацию 1) моральную 2) причинно-следственную 3) оценочную 4) примитивную	УК-3.2. Эффективно взаимодействует с другими членами команды, понимает свою роль в команде.	Высокий 5-10 минут
	31. ... демонстрируют отношение к аудитории (улыбка, кивок головы, взгляд, движения руками), они могут сообщать о завершении разговора, о готовности собеседника слушать, выражать просьбу подождать и т.п. 1) Жесты-иллюстраторы 2) Жесты-адапторы 3) Жесты-символы 4) Жесты-регуляторы	УК-4.1. Выбирает коммуникативно приемлемые стиль и средства взаимодействия в общении на государственном языке РФ и иностранном(-ых) языках, в том числе с использованием средств информационно-коммуникационных технологий (ИКТ).	Высокий 5-10 минут
	32. Формат рассадки, который в ходе переговоров способствует выстраиванию кооперативных отношений, – это рассадка за ... 1) большим прямоугольным столом друг напротив друга 2) «круглым столом» 3) столом «Т-образной» формы	УК-4.2. Ведет деловую переписку на государственном языке РФ и иностранном(-ых) языках.	Высокий 5-10 минут
	33. По мнению Дж. Рубина и Б. Брауна, установки участников переговоров включают ориентацию на ... (укажите 2 варианта ответа) 1) национальные особенности участников переговоров 2) уход в себя 3) межличностные отношения конкуренции и торга 4) межличностные отношения и совместный с партнером анализ проблемы	УК-4.3. Использует диалог для сотрудничества в социальной и профессиональной сферах.	Высокий 5-10 минут

	34. Некоторые исследователи считают, что национальные стили на современном этапе утрачивают свое значение из-за того, что ... 1) отсутствие этики 2) интенсивность переговоров ведет к их универсализации 3) особенно значимы те факторы, которые усвоены в детстве и легко поддаются интерпретации 4) переговоры ведутся не только дипломатами	УК-3.1. Понимает основные аспекты межличностных и групповых коммуникаций. УК-3.2. Эффективно взаимодействует с другими членами команды, понимает свою роль в команде.	Высокий 5-10 минут
	35. Личностные особенности участников переговорного процесса, которые оказывают влияние в конфликтной ситуации, включают ... 1) уровень развития образного мышления 2) соотношение эмоциональной и когнитивной сферы 3) когнитивная сложность и самооценка	УК-3.2. Эффективно взаимодействует с другими членами команды, понимает свою роль в команде.	Высокий 5-10 минут
	36. Беседу с посетителем нельзя завершать 1) шуткой 2) прекращением разговора 3) высказыванием обобщающего или завершающего замечания 4) вставанием	УК-4.1. Выбирает коммуникативно приемлемые стиль и средства взаимодействия в общении на государственном языке РФ и иностранном(-ых) языках, в том числе с использованием средств информационно-коммуникационных технологий (ИКТ).	Высокий 5-10 минут
	37. Повышает эффективность общения ... 1) заинтересованный взгляд, направленный на собеседника 2) отсутствие прямого взгляда 3) взгляд сквозь вас 4) неотрывный взгляд в глаза	УК-4.2. Ведет деловую переписку на государственном языке РФ и иностранном(-ых) языках.	Высокий 5-10 минут

	38. Вас просят передать информацию отсутствующему коллеге. Вы ... 1) увидев, расскажите ему 2) попросите того, кто его наверняка увидит, передать содержание разговора 3) предложите перезвонить 4) напишите записку и положите на его стол	УК-3.1. Понимает основные аспекты межличностных и групповых коммуникаций. УК-3.2. Эффективно взаимодействует с другими членами команды, понимает свою роль в команде.	Высокий 5-10 минут
	39. Основными вопросами, которые необходимо решить в процессе подготовки деловой беседы: 1) определение темы деловой беседы, основных задач и целей 2) устное или письменное приглашение заинтересованных лиц на встречу 3) самоанализ поведения участников	УК-3.2. Эффективно взаимодействует с другими членами команды, понимает свою роль в команде.	Высокий 5-10 минут
	40. К приемам формирования аттракции относят прием ... 1) снятия напряженности 2) «нейтральной фразы» 3) «терпеливый слушатель» 4) «зацепки»	УК-4.1. Выбирает коммуникативно приемлемые стиль и средства взаимодействия в общении на государственном языке РФ и иностранном(-ых) языках, в том числе с использованием средств информационно-коммуникационных технологий (ИКТ).	Высокий 5-10 минут
	41. Интеллектуальное воздействие, при котором информация осмысливается самостоятельно 1) убеждение 2) внушение 3) подражание 4) мода	УК-4.2. Ведет деловую переписку на государственном языке РФ и иностранном(-ых) языках.	Высокий 5-10 минут
	42. Деловое общение — это вид общения ... 1) который люди используют в семейных отношениях 2) направленный на достижение предметной договоренности или определенной цели 3) между коллегами по работе	УК-4.3. Использует диалог для сотрудничества в социальной и профессиональной сферах.	Высокий 5-10 минут
	43. Функция общения, которая	УК-3.1. Понимает основные аспекты межличностных и групповых	Высокий

	реализуется в возможности человека познать, утвердить себя, свою ценность в процессе общения 1) подтверждения 2) прагматическая 3) организация и поддержание межличностных отношений 4) внутриличностная	коммуникаций. УК-3.2. Эффективно взаимодействует с другими членами команды, понимает свою роль в команде.	5-10 минут
	44. Вид речи, требующий завершенности мысли, строгой логики и последовательности 1) внутренняя 2) диалогическая 3) монологическая 4) письменная	УК-3.2. Эффективно взаимодействует с другими членами команды, понимает свою роль в команде.	Высокий 5-10 минут
	45. Умение внимательно слушать молча, не вмешиваясь своими замечаниями в речь собеседника, характеризует такой вид слушания как ... слушание 1) рефлексивное 2) нерефлексивное 3) направленное 4) эмпатическое	УК-4.1. Выбирает коммуникативно приемлемые стиль и средства взаимодействия в общении на государственном языке РФ и иностранном(-ых) языках, в том числе с использованием средств информационно-коммуникационных технологий (ИКТ).	Высокий 5-10 минут
	46. Прямое ускорение: 1) предполагает в процессе деловой беседы предлагать не одно, а несколько решений 2) позволяет привести собеседника к окончательному решению постепенно 3) стимулируется за счет фраз с предложением принять сразу решение по интересующей проблеме	УК-4.2. Ведет деловую переписку на государственном языке РФ и иностранном(-ых) языках.	Высокий 5-10 минут
	47. Кульминационная структура изложения материала: 1) выводы делаются в конце выступления 2) основная проблема раскрывается в середине выступления 3) решение проблемы дано в начале выступления, а потом оно раскрывается и поясняется	УК-4.3. Использует диалог для сотрудничества в социальной и профессиональной сферах.	Высокий 5-10 минут
	48. Фиксация договоренности является: 1) заключительным элементом	УК-3.1. Понимает основные аспекты межличностных и групповых	Высокий 5-10 минут

	основной части деловой беседы 2) заключительным элементом подготовительной части деловой беседы 3) элементом заключительного этапа деловой беседы	коммуникаций. УК-3.2. Эффективно взаимодействует с другими членами команды, понимает свою роль в команде.	т
	49. Проблемное деловое совещание: 1) может не иметь регламентированной повестки дня, зачастую проводится без председателя и сводится к обмену мнениями по какому-либо вопросу 2) характерна разработка повестки дня с регламентацией времени на выступления и обсуждение рассматриваемой проблемы 3) регулярно собирается для решения оперативных вопросов по плану в определенные дни	УК-3.2. Эффективно взаимодействует с другими членами команды, понимает свою роль в команде.	Высокий 5-10 минут т
	50. Прием прямого подхода: 1) заключается в использовании дружеских слов, личного обращения по имени и отчеству, который позволит установить контакт в начале разговора 2) предполагает в начале встречи постановки ряда вопросов по проблемам, которые должны быть рассмотрены в беседе 3) заключается в непосредственном переходе к делу сразу, без вступления	УК-4.1. Выбирает коммуникативно приемлемые стиль и средства взаимодействия в общении на государственном языке РФ и иностранном(-ых) языках, в том числе с использованием средств информационно-коммуникационных технологий (ИКТ).	Высокий 5-10 минут т
	51. ... – это процесс общения или обмена информацией между двумя и более людьми 1) Коммуникация 2) Конфликт 3) Переговоры 4) Игра	УК-4.2. Ведет деловую переписку на государственном языке РФ и иностранном(-ых) языках.	Высокий 5-10 минут
	52. Функцией социального контроля в деловой коммуникации является ... 1) регламент поведения и деятельности 2) развитие навыков делового общения 3) передача конкретных способов деятельности	УК-3.1. Понимает основные аспекты межличностных и групповых коммуникаций. УК-3.2. Эффективно взаимодействует с другими членами команды, понимает свою роль в команде.	Высокий 5-10 минут
	53. В числе этапов делового коммуникативного процесса 1) установление контакта 2) поиск посредников	УК-3.2. Эффективно взаимодействует с другими членами команды, понимает свою роль в команде.	Высокий 5-10 минут

	3) приход к конфликту 4) участие в конференции		
	54. Деловая коммуникация, направленная на сближение интересов и достижение соглашения, – это ... 1) деловые переговоры 2) деловая встреча 3) презентация 4) деловая переписка	УК-4.1. Выбирает коммуникативно приемлемые стиль и средства взаимодействия в общении на государственном языке РФ и иностранном(-ых) языках, в том числе с использованием средств информационно-коммуникационных технологий (ИКТ).	Высокий 5-10 минут
	55. Для проведения переговоров с контрагентами используют ... общения 1) только коммуникативную и перцептивную стороны 2) только перцептивную и интерактивную стороны 3) только интерактивную сторону 4) коммуникативную, перцептивную и интерактивную стороны	УК-4.2. Ведет деловую переписку на государственном языке РФ и иностранном(-ых) языках.	Высокий 5-10 минут
	56. Доброжелательную улыбку собеседника можно отнести к ... обратной связи 1) позитивной невербальной 2) нейтральной невербальной 3) нейтральной вербальной 4) позитивной вербальной	УК-4.3. Использует диалог для сотрудничества в социальной и профессиональной сферах.	Высокий 5-10 минут
	57. Если на просьбу соседа не шуметь другой сосед отвечает, что его не интересует чужое мнение, то данный ответ является примером ... обратной связи 1) нейтральной вербальной 2) нейтральной невербальной 3) негативной вербальной 4) негативной невербальной	УК-3.1. Понимает основные аспекты межличностных и групповых коммуникаций. УК-3.2. Эффективно взаимодействует с другими членами команды, понимает свою роль в команде.	Высокий 5-10 минут
	58. Вертикальные коммуникации в деловом общении – это ... 1) коммуникации между подразделениями на одном уровне иерархии 2) коммуникации, направленные от	УК-3.2. Эффективно взаимодействует с другими членами команды, понимает свою роль в команде.	Высокий 5-10 минут

	руководителя к подчиненному 3) коммуникации, имеющие характер обратной связи между подчиненным и руководителем		
	59. При долгосрочном взаимодействии для реализации собственных интересов следует ... (укажите 2 варианта ответа) 1) учитывать не относительные, а абсолютные выгоды (неважно, сколько получит противоположная сторона, важно – в какой мере удовлетворены ваши интересы) 2) следовать предсказуемому поведению, чтобы другой участник мог разобраться и приспособиться к нему 3) реагировать на отказ от сотрудничества противоположной стороны, но возвращаться к кооперативному поведению после того, как отреагировали 4) избегать конфликтов и сотрудничать до тех пор, пока противоположная сторона ведет себя так же 5) всегда следовать кооперативному поведению, независимо от того, как ведет себя противоположная сторона	УК-4.1. Выбирает коммуникативно приемлемые стиль и средства взаимодействия в общении на государственном языке РФ и иностранном(-ых) языках, в том числе с использованием средств информационно-коммуникационных технологий (ИКТ).	Высокий 5-10 минут
	60. К типам вопросов, позволяющим получить больше информации в процессе переговоров, относят ... вопросы 1) открытые 2) закрытые 3) информационные 4) неявные	УК-4.2. Ведет деловую переписку на государственном языке РФ и иностранном(-ых) языках.	Высокий 5-10 минут
	61. ... изучает особенности организации личного пространства человека во время общения с другими людьми 1) Кинесика 2) Такесика 3) Прагматика 4) Проксемика	УК-4.3. Использует диалог для сотрудничества в социальной и профессиональной сферах.	Высокий 5-10 минут
	62. Одним из способов подачи позиции является ... 1) взаимное уточнение интересов 2) подчеркнутое аргументирование 3) подчеркивание общности	УК-3.1. Понимает основные аспекты межличностных и групповых коммуникаций. УК-3.2. Эффективно взаимодействует с другими членами команды, понимает	Высокий 5-10 минут

	4) резюмирование итогов переговоров 5) решение косвенных вопросов	свою роль в команде.	
	63. Информационно-коммуникативная функция переговоров в наибольшей степени реализуется на этапе ... 1) вступления в контакт 2) ориентации в проблеме 3) обсуждения проблемы: аргументации и контраргументации 4) решения проблемы	УК-3.2. Эффективно взаимодействует с другими членами команды, понимает свою роль в команде.	Высокий 5-10 минут
	64. К факторам, влияющим на процесс принятия решений в условиях конфликта и кризиса, относят ... 1) личностный фактор 2) высокую степень неопределенности 3) недостаток времени 4) выбор из ограниченного числа альтернатив 5) высокий уровень групповой сплоченности	УК-4.1. Выбирает коммуникативно приемлемые стиль и средства взаимодействия в общении на государственном языке РФ и иностранном(-ых) языках, в том числе с использованием средств информационно-коммуникационных технологий (ИКТ).	Высокий 5-10 минут
	65. ... помогает понять внутреннее состояние партнера по переговорам 1) Доброжелательность 2) Эмпатия 3) Симпатия 4) Коммуникабельность	УК-4.2. Ведет деловую переписку на государственном языке РФ и иностранном(-ых) языках.	Высокий 5-10 минут
	66. Вертикальные коммуникации в деловом общении – это ... 1) коммуникации между подразделениями на одном уровне иерархии 2) коммуникации, направленные от руководителя к подчиненному 3) коммуникации, имеющие характер обратной связи между подчиненным и руководителем	УК-3.1. Понимает основные аспекты межличностных и групповых коммуникаций. УК-3.2. Эффективно взаимодействует с другими членами команды, понимает свою роль в команде.	Высокий 5-10 минут
	67. К паралингвистическим сигналам относят ... 1) содержание речи 2) манеру говорить 3) мимику и жесты	УК-3.2. Эффективно взаимодействует с другими членами команды, понимает свою роль в команде.	Высокий 5-10 минут
	68. Выделяют такие типы жестов, как ...	УК-4.1. Выбирает коммуникативно приемлемые стиль и средства	Высокий

	(укажите 3 варианта ответа) 1) жесты-намеки 2) жесты-знаки 3) жесты-регуляторы 4) жесты-интерпретаторы	взаимодействия в общении на государственном языке РФ и иностранном(-ых) языках, в том числе с использованием средств информационно-коммуникационных технологий (ИКТ).	5-10 минут
	69. К репрезентативным системам восприятия информации относят ... систему 1) кинестетическую 2) нейрологическую 3) лингвистическую 4) модальную	УК-4.2. Ведет деловую переписку на государственном языке РФ и иностранном(-ых) языках.	Высокий 5-10 минут
	70. К культурам с низким уровнем контекста относят ... культуру 1) австралийскую 2) японскую 3) американскую 4) китайскую	УК-4.3. Использует диалог для сотрудничества в социальной и профессиональной сферах.	Высокий 5-10 минут
	71. Анализируя значимость национальных особенностей в переговорном процессе, большинство дипломатов-практиков сходятся во мнении, что национальные особенности ... 1) существенно влияют на ход переговорного процесса 2) значимы только в том случае, если переговоры ведут представители культур с высоким уровнем контекста 3) в эпоху глобализации утрачивают свое значение	УК-3.1. Понимает основные аспекты межличностных и групповых коммуникаций. УК-3.2. Эффективно взаимодействует с другими членами команды, понимает свою роль в команде.	Высокий 5-10 минут

	72. К культурам с высоким уровнем контекста относят ... культуру 1) русскую 2) австралийскую 3) китайскую	УК-3.2. Эффективно взаимодействует с другими членами команды, понимает свою роль в команде.	Высокий 5-10 минут
	73. «Малый разговор» в деловой коммуникации ведется в рамках: 1) Деловых интересов партнеров 2) Личностных, неделовых интересов партнеров 3) Профессиональных интересов партнеров 4) Ради конфликта	УК-4.1. Выбирает коммуникативно приемлемые стиль и средства взаимодействия в общении на государственном языке РФ и иностранном(-ых) языках, в том числе с использованием средств информационно-коммуникационных технологий (ИКТ).	Высокий 5-10 минут
	74. Адресат манипуляции в деловом общении — это: 1) Партнер, который может стать жертвой манипуляции 2) Партнер, на которого направлено манипулятивное воздействие 3) Партнер, который использует манипулятивные приемы психологического воздействия 4) Партнер, который использует гипноз	УК-4.2. Ведет деловую переписку на государственном языке РФ и иностранном(-ых) языках.	Высокий 5-10 минут
	75. Атрибуцией называется: 1) Все ответы неверны 2) Интерпретация субъектом межличностного восприятия причин и мотивов поведения других людей 3) Приписывание определенным группам людей специфических черт 4) Стремление человека быть в обществе других людей	УК-4.3. Использует диалог для сотрудничества в социальной и профессиональной сферах.	Высокий 5-10 минут
	76. В ценностно-ориентированных манипулятивных технологиях делового общения мишенью психологического воздействия являются: 1) Духовные идеалы партнера-адресата 2) Когнитивные структуры партнера-	УК-3.1. Понимает основные аспекты межличностных и групповых коммуникаций. УК-3.2. Эффективно взаимодействует с другими членами команды, понимает свою роль в команде.	Высокий 5-10 минут

	адресата 3) Потребности и склонности партнера-адресата 4) Ценностные установки партнера-адресата		
	77. Вербальные коммуникации осуществляются с помощью: 1) Жестов 2) Определенного темпа речи 3) Похлопываний по плечу 4) Устной речи	УК-3.2. Эффективно взаимодействует с другими членами команды, понимает свою роль в команде.	Высокий 5-10 минут
	78. Все люди делятся на: 1) Все ответы верны 2) Рациональных и иррациональных 3) Сенсорики и интуиты 4) Экстравертов и интровертов	УК-4.1. Выбирает коммуникативно приемлемые стиль и средства взаимодействия в общении на государственном языке РФ и иностранном(-ых) языках, в том числе с использованием средств информационно-коммуникационных технологий (ИКТ).	Высокий 5-10 минут
	79. Деловой стиль взаимодействия партнеров включает: 1) Ослабление контроля за социально-статусными и этикетными нормами 2) Признание ценности и значимости поведенческих действий друг друга 3) Рациональное использование партнерами поддерживающих техник 4) Умение партнеров адаптировать собственные профессиональные знания к каждой деловой ситуации	УК-4.2. Ведет деловую переписку на государственном языке РФ и иностранном(-ых) языках.	Высокий 5-10 минут

	80. Деловые партнеры с визуальной модальностью мыслят преимущественно: 1) Аудиальными образами 2) Зрительными образами 3) Тактильными образами 4) Модальными образами	УК-3.1. Понимает основные аспекты межличностных и групповых коммуникаций. УК-3.2. Эффективно взаимодействует с другими членами команды, понимает свою роль в команде.	Высокий 5-10 минут
	81. Информационно-силовое обеспечение манипулятора в манипулятивных технологиях делового общения складывается из совокупного взаимодействия: 1) Когнитивно-рациональных сил адресата психологического воздействия 2) Личностно-психологических сил манипулятора 3) Привлеченных (заимствованных) сил, которые создаются другими личностями 4) Статусно-ресурсных сил манипулятора	УК-3.2. Эффективно взаимодействует с другими членами команды, понимает свою роль в команде.	Высокий 5-10 минут
	82. К механизмам манипулятивного воздействия относятся: 1) Механизмы присоединения и внедрения, которые использует манипулятор 2) Потребности, склонности, мотивации адресата манипуляции 3) Психические автоматизмы и комплексы адресата манипуляции 4) Психотехнические приемы манипулятивного воздействия	УК-4.1. Выбирает коммуникативно приемлемые стиль и средства взаимодействия в общении на государственном языке РФ и иностранном(-ых) языках, в том числе с использованием средств информационно-коммуникационных технологий (ИКТ).	Высокий 5-10 минут
	83. К наиболее применяемым в технологиях делового общения техникам активной антиманипулятивной защиты можно отнести (выберите неверное суждение): 1) Временное прерывание адресатом делового контакта с манипулятором 2) Использование партнером-адресатом психотехнических приемов встречной манипуляции 3) Преобразование партнером-адресатом коммуникативных сигналов манипулятора с учетом собственных интересов 4) Целенаправленную тотальную психологическую атаку на	УК-4.2. Ведет деловую переписку на государственном языке РФ и иностранном(-ых) языках.	Высокий 5-10 минут

	манипулятора		
	84. К основным манипулятивным техникам психического воздействия в деловом общении относятся техники(выберите лишнее суждение): 1) «Ложного вовлечения» 2) Запутывания 3) Скрытого принуждения 4) Убеждения	УК-4.3. Использует диалог для сотрудничества в социальной и профессиональной сферах.	Высокий 5-10 минут
	85. К особым техникам пассивной защиты, ориентированным на отражение манипулятивного воздействия, относятся: 1) Выстраивание партнером-адресатом смысловых и семантических барьеров с манипулятором 2) Дистанцирование партнера-адресата от партнера-манипулятора 3) Расположение партнера-адресата к намерениям и установкам манипулятора 4) Скрытие партнером-адресатом своих ситуативно переживаемых эмоций и чувств	УК-3.1. Понимает основные аспекты межличностных и групповых коммуникаций. УК-3.2. Эффективно взаимодействует с другими членами команды, понимает свою роль в команде.	Высокий 5-10 минут
	86. К открытым вопросам в деловой коммуникации относятся: 1) Альтернативные 2) Зеркальные 3) Информационные 4) Риторические	УК-3.2. Эффективно взаимодействует с другими членами команды, понимает свою роль в команде.	Высокий 5-10 минут
	87. К признакам, которые свидетельствуют о наличии манипуляции в деловом общении, относятся (выберите лишнее): 1) Неконгруэнтность коммуникативных сообщений манипулятора 2) Появление у партнера-адресата внутренних ощущений дискомфорта, эмоционального напряжения и беспокойства 3) Присутствие вербализированных и невербальных угрожающих сигналов 4) Структурная компоновка дискурсов информации, не релевантная их содержательной значимости для решения деловой проблемы	УК-4.1. Выбирает коммуникативно приемлемые стиль и средства взаимодействия в общении на государственном языке РФ и иностранном(-ых) языках, в том числе с использованием средств информационно-коммуникационных технологий (ИКТ).	Высокий 5-10 минут
	88. К средствам невербальной	УК-4.2. Ведет деловую переписку на	Высокий

	коммуникации относятся: 1) Все ответы верны 2) Кинесика 3) Проксемика 4) Такетика	государственном языке РФ и иностранном(-ых) языках.	5-10 минут
	89. К техникам малого разговора, применяемого в деловой коммуникации, относятся (выберите лишнее): 1) Высказывания-ссылки с приятными ассоциациями для партнера 2) Интересный, увлекательный рассказ 3) Позитивные констатации событий или фактов, интересующих партнера 4) Убеждающие деловые сообщения	УК-4.3. Использует диалог для сотрудничества в социальной и профессиональной сферах.	Высокий 5-10 минут
	90. Кинесическими средствами невербального общения выступают(выберите лишнее): 1) Поза 2) Покашливание 3) Рукопожатие 4) Устная речь	УК-3.1. Понимает основные аспекты межличностных и групповых коммуникаций. УК-3.2. Эффективно взаимодействует с другими членами команды, понимает свою роль в команде.	Высокий 5-10 минут
	91. Логико-смысловое манипулирование информацией в деловом общении предлагает: 1) Вербализованную подачу социально значимых для адресата дискурсов информации 2) Дозирование информации 3) Соккрытие важных смысловых дискурсов информации 4) Утаивание информации	УК-3.2. Эффективно взаимодействует с другими членами команды, понимает свою роль в команде.	Высокий 5-10 минут
	92. Манипулятивная стратегия в деловом общении реализуется как: 1) Система психотехнических приемов и действий, отражающая долговременные цели манипулятора 2) Система совместных поведенческих действий деловых партнеров, имеющая целью компромиссное решение деловой проблемы 3) Совокупность поведенческих действий адресата манипуляции	УК-4.1. Выбирает коммуникативно приемлемые стиль и средства взаимодействия в общении на государственном языке РФ и иностранном(-ых) языках, в том числе с использованием средств информационно-коммуникационных технологий (ИКТ).	Высокий 5-10 минут
	93. Манипулятивные технологии делового общения — это такие технологии, в которых присутствуют	УК-4.2. Ведет деловую переписку на государственном языке РФ и иностранном(-ых) языках.	Высокий 5-10 минут

	(выберите лишнее): 1) Открытое принуждение партнера к каким-либо поведенческим действиям 2) Психотехнические приемы манипулирования 3) Скрытое психологическое воздействие на делового партнера 4) Техники расположения и убеждения по отношению к партнеру — адресату воздействия		
	94. Мишени манипулятивного воздействия — это: (выберите лишнее): 1) Локальные психические структуры партнера-адресата, на которые направлено манипулятивное воздействие 2) Объекты, включенные в деловую ситуацию 3) Структурные уровни психики манипулятора 4) Направленность личности	УК-3.1. Понимает основные аспекты межличностных и групповых коммуникаций. УК-3.2. Эффективно взаимодействует с другими членами команды, понимает свою роль в команде.	Высокий 5-10 минут
	95. Невербальными средствами общения являются (выберите лишнее): 1) Взгляд 2) Походка 3) Рукопожатие 4) Телефон	УК-3.2. Эффективно взаимодействует с другими членами команды, понимает свою роль в команде.	Высокий 5-10 минут
	96. Общение - это: 1) Все ответы верны 2) Процесс передачи информации 3) Процесс установления контактов между людьми 4) Процесс формирования и развития личности	УК-4.1. Выбирает коммуникативно приемлемые стиль и средства взаимодействия в общении на государственном языке РФ и иностранном(-ых) языках, в том числе с использованием средств информационно-коммуникационных технологий (ИКТ).	Высокий 5-10 минут
	97. Персональная дистанция в процессе общения: 1) 120-350см 2) 15-50см 3) 50-120см 4) Свыше 350см	УК-4.2. Ведет деловую переписку на государственном языке РФ и иностранном(-ых) языках.	Высокий 5-10 минут
	98. Побудительная информация в деловой коммуникации реализуется в виде: (выберите лишнее): 1) Познавательного сообщения 2) Призыва	УК-4.3. Использует диалог для сотрудничества в социальной и профессиональной сферах.	Высокий 5-10 минут

	3) Приказа 4) Просьбы		
	99. Прием направленного критического слушания целесообразно использовать в деловых ситуациях, связанных с: 1) «Прочтением» стенических эмоций партнеров 2) Выслушиванием жалоб клиентов 3) Дискуссионным обсуждением проблем 4) Обсуждением каких-либо инновационных проектов	УК-3.1. Понимает основные аспекты межличностных и групповых коммуникаций. УК-3.2. Эффективно взаимодействует с другими членами команды, понимает свою роль в команде.	Высокий 5-10 минут
	100. Проксемическими характеристиками невербального общения являются: 1) Дистанция между общающимися 2) Мимика 3) Похлопывание по спине 4) Телефон	УК-3.2. Эффективно взаимодействует с другими членами команды, понимает свою роль в команде.	Высокий 5-10 минут

Составитель: доцент кафедры ГиЕНД Р.В. Мартынова