

**Федеральное государственное образовательное бюджетное
учреждение высшего образования
«Финансовый университет при Правительстве Российской
Федерации» (Финансовый университет)
Калужский филиал Финуниверситета
Кафедра «Экономика, финансы и гуманитарные дисциплины»**

«УТВЕРЖДАЮ»

Директор Калужского филиала
Финуниверситета


_____ В.А. Матчинов

«01» октября 2024 г.

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

**Основы деловой и публичной коммуникации в
профессиональной деятельности**

НАПРАВЛЕНИЕ ПОДГОТОВКИ: 39.03.01 «Социология»

ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ПРОГРАММА: «Экономическая
социология»

ФОРМА ОБУЧЕНИЯ: очная

Автор: Моисеева И.Г.

Одобрено кафедрой «Экономика, финансы и гуманитарные дисциплины»
Калужского филиала Финуниверситета
(протокол № 03 от 27.09. 2024 г.)

Калуга, 2024

1. Наименование дисциплины

Дисциплина «Основы деловой и публичной коммуникации в профессиональной деятельности» является дисциплиной общефакультетского (предпрофильного) цикла части, формируемой участниками образовательных отношений учебного плана по направлению подготовки 39.03.01 «Социология» образовательная программа «Экономическая социология».

2. Перечень планируемых результатов освоения образовательной программы (компетенций) с указанием индикаторов их достижения, соотнесенных с планируемыми результатами обучения по дисциплине

Таблица 1

Код компетенции	Наименование компетенции	Индикаторы достижения компетенции	Результаты обучения (умения и знания), соотнесенные с компетенциями/индикаторами достижения компетенции
УК-2	Способность применять нормы государственного языка Российской Федерации в устной и письменной речи в процессе личной и профессиональной коммуникации	1.Использует информационно-коммуникационные ресурсы и технологии при поиске необходимой информации в процессе решения стандартных коммуникативных задач на государственном языке Российской Федерации.	Знания: функций и видов общения, социально-психологической структуры общения; основных моделей эффективного делового и публичного общения в русско- и мультиязычной среде. Умения: анализировать социально-психологические феномены делового общения, применять знания психологии общения в ситуациях деловых и публичных коммуникаций; ориентироваться в ситуациях общения и программировать стратегии и тактики речевого поведения, анализировать и создавать устные и письменные тексты в соответствии с конкретными потребностями делового, публичного и учебно-научного общения.
		2.Ведет деловую переписку, учитывая особенности официально-делового стиля и речевого этикета.	Знания: особенностей официально делового стиля и речевого этикета. Умения: вести деловую переписку, учитывая особенности официально делового стиля и речевого этикета.
		3 Ведет деловые переговоры на государственном языке Российской Федерации.	Знания: основ ведения деловых переговоров на государственном языке Российской Федерации. Умения: вести деловые переговоры на государственном языке Российской Федерации.
		4 Использует лексико-грамматические и стилистические ресурсы на государственном языке Российской Федерации в зависимости от решаемой коммуникативной, в том числе профессиональной задачи	Знания: лексико – грамматических и стилистических ресурсов на государственном языке Российской Федерации в зависимости от решаемой коммуникативной, в том числе профессиональной, задачи. Умения: использовать лексико – грамматические и стилистические ресурсы на государственном языке Российской Федерации в зависимости от решаемой

			коммуникативной, в том числе профессиональной, задачи.
УК-3	Способность применять знания иностранного языка на уровне, достаточном для межличностного общения, учебной и профессиональной деятельности	1. Использует иностранный язык в межличностном общении и профессиональной деятельности, выбирая соответствующие вербальные и невербальные средства коммуникации.	Знания: теоретических основ (базовых понятий) межличностного общения, культуры речи, риторики; системы и норм изучаемого иностранного языка (в том числе русского языка как иностранного); вербальных и основных невербальных средств делового общения; Умения: оперировать базовыми понятиями межличностного общения, культуры речи, риторики; грамотно строить письменную и устную речь; пользоваться вербальными и невербальными средствами делового общения
		2. Реализует на иностранном языке коммуникативные намерения устно и письменно, используя современные информационно-коммуникационные технологии.	Знания: специфики устной и письменной форм речи, их отличительных особенностей; Умения: грамотно и эффективно создавать устную и письменную речь с целью оказания желаемого воздействия на адресата с использованием современных коммуникационных технологий
		3. Использует приемы публичной речи и делового и профессионального дискурса на иностранном языке.	Знания: основных этапов подготовки публичного выступления, лингвистические приемы эффективной коммуникации; Умения: ориентироваться в ситуациях публичного выступления и программировать стратегии и тактики речевого поведения при общении с аудиторией, ответах на вопросы слушателей
		4. Демонстрирует владения основами академической коммуникации и речевого этикета изучаемого иностранного языка.	Знания: основ построения научной письменной речи и академического письма, основных методов работы с научным текстом (аннотирование, реферирование и др.); правил речевого этикета изучаемого иностранного языка; Умения: применять на практике знания основ построения научного текста, создавать научные тексты различных жанров
		5. Грамотно и эффективно пользуется иноязычными источниками информации.	Знания: особенностей работы со специальной литературой и документацией на иностранном языке; Умения: работать со специальной литературой на иностранном языке с целью получения желаемой информации

		6. Продуцирует на иностранном языке письменные речевые произведения в соответствии с коммуникативной задачей.	<p>Знания: законов построения письменного текста (с учетом сферы общественной деятельности, стиля и жанра речи, коммуникативной задачи); языковых и стилистических норм изучаемого иностранного языка;</p> <p>Умения: создавать письменные речевые произведения разных жанров в официально-деловом и научном стилях речи</p>
ПКН-10	Способен выявлять социально-значимые проблемы, определять пути их решения на основе социологических исследований и представлять результаты профессиональной деятельности в различных видах коммуникаций	1. Демонстрирует владение методами нахождения актуальных данных и значимых проблем в сфере управления, экономики и финансов.	<p>Знания: методик работы с научной литературой, способов эффективной обработки текстовой информации (просмотровое, изучающее, поисковое чтение, вероятностное прогнозирование);</p> <p>Умения: выделять профессионально маркированную информацию для анализа различных письменных источников</p>
		2. Выявляет социально-значимые проблемы, используя описательные, объяснительные и прогнозные модели социальных явлений и процессов.	<p>Знания: основных языковых и структурных особенностей научного стиля речи, специфики профессионального дискурса и коммуникативной деятельности этой среды;</p> <p>Умения: выделять и интерпретировать профессионально маркированную информацию для анализа письменных и устных источников различных жанров (с учетом коммуникативной задачи)</p>
		3. Описывает исследуемые социальные явления и процессы объективно и беспристрастно интерпретирует эмпирические данные.	<p>Знания: языковых и коммуникативных норм современного русского литературного языка; функционально-стилистических особенностей научного стиля; системы речевого этикета в условиях русско- и мультиязычной среды;</p> <p>Умения: применять на практике знания адекватного языкового оформления научных текстов различных жанров</p>
		4. Объясняет социальные явления и процессы на основе объяснительных моделей социологии.	<p>Знания: модели эффективного делового (профессионального) общения в русско- и мультиязычной среде; способов убеждения адресата;</p> <p>Умения: составлять профессиональные тексты различных жанров на основе знания их языковых и структурно-коммуникативных особенностей (с учетом коммуникативных потребностей)</p>
		5. Представляет варианты решения конфликтных ситуаций, используя знания современных социологических теорий.	<p>Знания: лексико-грамматических и стилистических ресурсов русского литературного языка; эффективных стратегий и тактик общения в профессиональной среде, методов убеждения собеседника;</p> <p>Умения: анализировать и создавать устные и письменные тексты в профессиональной сфере общения.</p>

3. Объем дисциплины(модуля) в зачетных единицах и в академических часах с выделением объема аудиторной (лекции, семинары) и самостоятельной работы обучающихся

Таблица 2

Объем дисциплины для студентов, обучающихся по направлению 39.03.01 «Социология» образовательная программа «Экономическая социология» (очная форма обучения)

Вид учебной работы по дисциплине	Всего (в з/е и часах)	Семестр 1 (в часах)	Семестр 2 (в часах)
Общая трудоемкость дисциплины	3 з.ед./ 108	-	108
Контактная работа - Аудиторные занятия	34	-	34
Лекции	-	-	-
Семинары, практические занятия	34	-	34
Самостоятельная работа	74	-	74
Вид текущего контроля	Контрольная работа	-	Контрольная работа
Вид промежуточной аттестации	зачет	-	зачет

4. Нормативно-правовые документы, определяющие процедуру оценивания результатов текущего контроля и промежуточной аттестации студентов

Процедура оценивания результатов текущего контроля и промежуточной аттестации студентов регулируется соответствующими приказами, распоряжениями ректората о контроле уровня освоения дисциплин и сформированности компетенций студентов.

5. Типовые задания для текущего контроля

Тестовые задания, ситуационные задачи, проблемные вопросы для обсуждения и другие материалы

Наименование компетенции	Наименование индикаторов достижения компетенции	Результаты обучения (умения и знания), соотнесенные с индикаторами достижения компетенции	Типовые контрольные задания
УК-2 Способность применять нормы государственного языка Российской Федерации в устной и письменной речи в процессе личной и профессионально	1.Использует информационно-коммуникационные ресурсы и технологии при поиске необходимой информации в процессе решения стандартных коммуникативных задач на государственном	Знания: функций и видов общения, социально-психологической структуры общения; основных моделей эффективного делового и публичного общения в русско- и мультязычной среде. Умения: анализировать социально-	1. Передача информации в процессе общения представлена в стороне общения. А) интерактивной Б) перцептивной В) коммуникативной Г) эффективной 2. Межличностное восприятие и оценка партнера по общению представляет сторону общения. А) интерактивной Б) перцептивной

й коммуникации	языке Российской Федерации.	психологические феномены делового общения, применять знания психологии общения в ситуациях деловых и публичных коммуникаций; ориентироваться в ситуациях общения и программировать стратегии и тактики речевого поведения, анализировать и создавать устные и письменные тексты в соответствии с конкретными потребностями делового, публичного и учебно-научного общения.	В) коммуникативной Г) эффективной 3. Выразительные качества речи относятся к средствам общения. А) паралингвистическим Б) вербальным В) экстралингвистическим Г) проксемическим
	2. Ведет деловую переписку, учитывая особенности официально-делового стиля и речевого этикета.	Знания: особенностей официально делового стиля и речевого этикета. Умения: вести деловую переписку, учитывая особенности официально делового стиля и речевого этикета.	4. Изучением психологических аспектов социальной организации пространства занимается наука: А) парапсихология Б) социология В) лингвистика Г) проксемика 5. Способ психологического влияния на человека, основанный на логической аргументации. А) убеждение Б) внушение В) принуждение Г) заражение 6. Как называются искаженные социальные установки человека в отношении людей определенной категории, возникающие под влиянием ограниченного или одностороннего жизненного опыта общения с данной социальной группой? А) казуальная атрибуция Б) эффект ореола В) социальные стереотипы Г) социальные экспетации
	3 Ведет деловые переговоры на государственном языке Российской Федерации.	Знания: основ ведения деловых переговоров на государственном языке Российской Федерации. Умения: вести деловые переговоры на государственном языке Российской Федерации.	7. Резюмирование как коммуникативный прием относится к психотехнике: А) пассивного слушания Б) активного слушания В) говорения Г) аттракции 8. Значимый круг общения – круг лиц, выбранных из состава реальной группы как особо значимых для индивида носит название: А) семейной системы Б) круг друзей и приятелей В) социальная группа Г) референтная группа 9. Изучением групповой динамики в малых группах занимался: А) К. Левин Б) Дж. Морено

			В) Э. Мэйо Г) Г. Келли
	4 Использует лексико-грамматические и стилистические ресурсы на государственном языке Российской Федерации в зависимости от решаемой коммуникативной, в том числе профессиональной задачи	Знания: лексико – грамматических и стилистических ресурсов на государственном языке Российской Федерации в зависимости от решаемой коммуникативной, в том числе профессиональной, задачи. Умения: использовать лексико – грамматические и стилистические ресурсы на государственном языке Российской Федерации в зависимости от решаемой коммуникативной, в том числе профессиональной, задачи.	10. Как называется феномен подчинения группе в случае наличие конфликта между мнением индивида и мнением группы и преодоление этого конфликта в пользу группы? А) лидерство Б) конформизм В) аффилиация Г) конфронтация 11. Субъект управления процессом организации межличностных отношений в группе: А) руководитель Б) аутсайдер В) лидер Г) участник группы 12. На подготовительном этапе деловой беседы необходимо: А) разобраться в сути проблемы и определить пути достижения договоренности Б) подготовительный этап не важен для деловой беседы, т.к. она возникает спонтанно В) продумать стратегию и тактику ведения деловой беседы Г) подготовить закуску и коньяк
УК-3 Способность применять знания иностранного языка на уровне, достаточном для межличностного общения, учебной и профессиональной деятельности	1. Использует иностранный язык в межличностном общении и профессиональной деятельности, выбирая соответствующие вербальные и невербальные средства коммуникации.	Знания: теоретических основ (базовых понятий) межличностного общения, культуры речи, риторики; системы и норм изучаемого иностранного языка (в том числе русского языка как иностранного); вербальных и основных невербальных средств делового общения; Умения: оперировать базовыми понятиями межличностного общения, культуры речи, риторики; грамотно строить письменную и устную речь; пользоваться вербальными и невербальными средствами делового общения	Задание. Ответьте на вопросы. 1) Что представляют собой языковые нормы? Каковы их функции? 2) Какие негативные явления нарушают коммуникативные нормы? 3) Какова роль этических норм в межличностном общении, в том числе на иностранном языке? 4) Каковы пути повышения культуры речи будущего профессионала? 5) Какими качествами должна обладать хорошая речь? и т.д. Задание. Выскажите ваше мнение и обоснуйте его. Какие современные научные издания можно считать образцами научного стиля речи (академического письма)?
	2. Реализует на иностранном языке коммуникативные намерения устно и письменно, используя современные информационно-коммуникационные технологии.	Знания: специфики устной и письменной форм речи, их отличительных особенностей; Умения: грамотно и эффективно создавать устную и письменную речь с целью оказания желаемого воздействия на адресата с использованием современных коммуникационных технологий	Задание. Приведите примеры проявления этических норм, предписывающих применение правил языкового поведения в быту. Задание. Прочитайте отрывок из публицистического текста. Отметьте языковые признаки стиля: а) книжную лексику; б) отглагольные существительные; в) цепочки родительного падежа; г) оценочные экспрессивные прилагательные и т.д. «Если соискатель хочет сам связаться с компанией, в которой открылась

			вакансия, необходимо узнать, кто там занимается подбором персонала, и обратиться лично к этому человеку в письменной форме...» и т.д.
	3. Использует приемы публичной речи и делового и профессионального дискурса на иностранном языке.	Знания: основных этапов подготовки публичного выступления, лингвистические приемы эффективной коммуникации; Умения: ориентироваться в ситуациях публичного выступления и программировать стратегии и тактики речевого поведения при общении с аудиторией, ответах на вопросы слушателей	Задание. Устраните стилистические ошибки в данных предложениях. Назовите тип ошибки. 1) В последние годы было создано массовое количество инновационных предприятий. 2) Массовый приток западных инвестиций пока трудно предположить. 3) Фирма предлагает товары большого ассортимента по самым дешевым ценам и т.д.
	4. Демонстрирует владения основами академической коммуникации и речевого этикета изучаемого иностранного языка.	Знания: основ построения научной письменной речи и академического письма, основных методов работы с научным текстом (аннотирование, реферирование и др.); правил речевого этикета изучаемого иностранного языка; Умения: применять на практике знания основ построения научного текста, создавать научные тексты различных жанров	Задание. Укажите правильную грамматическую форму числительного. 1.а) нет пяти ста рублей б) нет пяти сот рублей 2.а) в две тысячи пятом году б) в двух тысячно пятом году 3.а) около полтора суток б) около полутора суток Задание. Составьте и напишите деловому партнеру письмо-просьбу, используя все реквизиты делового письма. Используйте стандартную формулу-мотивацию «В целях ознакомления с...».
	5. Грамотно и эффективно пользуется иноязычными источниками информации.	Знания: особенностей работы со специальной литературой и документацией на иностранном языке; Умения: работать со специальной литературой на иностранном языке с целью получения желаемой информации	Задание. Ответьте на вопросы. 1) Каков принцип композиции любой публичной речи? 2) Какие три этапа включает в себя подготовка публичной речи? 3) Каковы объекты внимания оратора во время публичного выступления?
	6. Продуцирует на иностранном языке письменные речевые произведения в соответствии с коммуникативной задачей.	Знания: законов построения письменного текста (с учетом сферы общественной деятельности, стиля и жанра речи, коммуникативной задачи); языковых и стилистических норм изучаемого иностранного языка; Умения: создавать письменные речевые произведения разных жанров в официально-деловом и научном стилях речи	Задание. Подготовьте публичное выступление на тему: «Дейл Карнеги о секретах публичного мастерства». Задание. Ответьте на вопросы. 1. Какую сферу общественной деятельности обслуживает научный стиль речи (НР)? 2. В чем преимущества письменной формы речи по сравнению с устной формой? 3. Каковы языковые признаки научного стиля речи и академического письма? и т.д.
ПКН-10	1. Демонстрирует	Знания: методик работы с	Задание. Проанализируйте текст и

Способен выявлять социально-значимые проблемы, определять пути их решения на основе социологических исследований и представлять результаты профессиональной деятельности в различных видах коммуникаций	владение методами нахождения актуальных данных и значимых проблем в сфере управления, экономики и финансов.	научной литературой, способами эффективной обработки текстовой информации (просмотровое, изучающее, поисковое чтение, вероятностное прогнозирование); Умения: выделять профессионально маркированную информацию для анализа различных письменных источников	<i>определите его стилистическую принадлежность. Докажите принадлежность его к тому или иному стилю речи.</i> «Направляем Вам образцы товаров, предлагаемых нашей фирмой в 2021 году. Надеемся, что Ваша компания выберет именно наши материалы, а мы сможем наладить взаимовыгодное сотрудничество...» Задание. Исправьте текст объяснительной записки. «Я, Лебедев А., не был на занятии по русскому языку, как и мои одноклассники: Садовский А., Патрушев Н., Вяжемский Б., - так как мы все в этот день должны были ехать в военкомат, о чем можно привести соответствующие справки в деканате...»
	2.Выявляет социально-значимые проблемы, используя описательные, объяснительные и прогнозные модели социальных явлений и процессов.	Знания: основных языковых и структурных особенностей научного стиля речи, специфики профессионального дискурса и коммуникативной деятельности этой среды; Умения: выделять и интерпретировать профессионально маркированную информацию для анализа письменных и устных источников различных жанров (с учетом коммуникативной задачи)	Задание . Закончите следующие фразы, сделав правильный выбор с точки зрения норм современного русского языка. 1) Прошу (<i>продолжить/продлить</i>) срок договора. 2) Согласно (<i>приказа/приказу</i>) № 57/л-с от 24.09.2020 всем сотрудникам бухгалтерии предоставляется трехдневный оплачиваемый отпуск. 3) Распоряжение адресовано всем руководителям (<i>отделов/отделами</i>), и т.д. Задание. Найдите ошибки в употреблении числительных. 1.а) около семьдесят работ б) около семидесяти работ 2.а) тремстам руководителям б) тремста руководителям 3.а) с девяносто сотрудниками б) с девяноста сотрудниками и т.д.
	3.Описывает исследуемые социальные явления и процессы объективно и беспристрастно интерпретирует эмпирические данные.	Знания: языковых и коммуникативных норм современного русского литературного языка; функционально-стилистических особенностей научного стиля; системы речевого этикета в условиях русско- и мультиязычной среды; Умения: применять на практике знания адекватного языкового оформления научных текстов различных жанров	Задание. Исправьте ошибки в употреблении производных предлогов. 1) *вести переговоры согласно правил этикета 2) *вспомнить по прошествию трех дней 3) *выслать образцы по окончанию месяца и т.д. Задание. Выскажите свое мнение и обоснуйте его. В наше время принято говорить: «Грамотность – это путь к успеху». Так ли это?
	4.Объясняет социальные явления и процессы на основе объяснительных	Знания: модели эффективного делового профессионального общения в русско- и	Задание. Составьте текст объяснительной записки, используя предложенную ниже ситуацию. Вы студент Финансового

	<p>моделей социологии.</p>	<p>мультязычной среде; способов убеждения адресата;</p> <p>Умения: составлять профессиональные тексты различных жанров на основе знания их языковых и структурно-коммуникативных особенностей (с учетом коммуникативных потребностей)</p>	<p>университета, и вам необходимо объяснить пропуски лекций и семинаров в течение месяца. Задание. <i>Сделайте сообщение на тему: «Убеждающее выступление в Древнем Риме и способы убеждения собеседника в наши дни».</i></p>
	<p>5.Представляет варианты решения конфликтных ситуаций, используя знания современных социологических теорий.</p>	<p>Знания: лексико-грамматических и стилистических ресурсов русского литературного языка; эффективных стратегий и тактик общения в профессиональной среде, методов убеждения собеседника;</p> <p>Умения: анализировать и создавать устные и письменные тексты в профессиональной сфере общения.</p>	<p>Задание. <i>Исправьте в предложениях лексические ошибки.</i></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Все это крайне затрудняет предсказание точного прогноза. 2. В этом году опять подорожали цены на товары. 3. Мы смогли улучшить уровень нашей работы. <p>Задание. <i>Выберите правильный вариант употребления рода имен существительных, обозначающих профессии и должности..</i></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. а)наш президент Грязнова б) наша президент Грязнова 2. а)мой научный руководитель Белова б)моя научная руководитель Белова 3. а) студент Петрова б) студентка Петрова <p>и т.д.</p>

6. Материалы для промежуточной аттестации

6.1. Вопросы для подготовки к зачету по дисциплине.

1. Культура делового общения современного предпринимателя. Понятие психологической культуры.
2. Психологическая и нравственная стороны делового общения.
3. Общение как восприятие, коммуникация и взаимодействие. Общая характеристика.
4. Роль восприятия партнеров в деловом общении. Социальные и психологические характеристики партнера.
5. Факторы, обуславливающие ошибки в восприятии («фактор превосходства», «фактор привлекательности», «фактор отношения к нам»).
6. Роль первого впечатления в деловом общении. Доминирующие схемы восприятия партнеров при непостоянном и постоянном общении – схемы межгруппового и межличностного общения.
7. Психологические механизмы межличностного делового общения: идентификация, эмпатия, рефлексия.
8. Основные характеристики общения как коммуникации.
9. Сущность вербального общения. Потеря информации и способы ее восприятия в вербальном общении.
10. Диалог как способ делового общения. «Информационные», «зеркальные» и «эстафетные» вопросы в деловом общении.
11. Умение слушать как важнейшая сторона делового общения (как мы слушаем; почему не слушаем; потери от неумения слушать – в общении, в деятельности, в т.ч. в бизнесе и т.д.).
12. Стили слушания: категоричный рассудительный, сочувствующий, аналитический; их характеристика.
13. Нереплексивное и релексивное слушание. Роль того и другого в деловом общении.
14. Основная характеристика и структура деловых переговоров.
15. Невербальные средства общения, их связь с психическим состоянием партнеров по общению.
16. Экспрессивно-выразительные средства невербального общения: мимика, жесты, позы, походка.
17. Роль визуального общения в деловой беседе.
18. Роль в деловой беседе таких средств невербального общения, как интонации (громкость, тембр голоса, пауза и т.д.), дистанции общающихся, рукопожатия, похлопывания.
19. Взаимодействие как сторона делового общения. Основная направленность взаимодействия партнеров.
20. Роль в деловом общении таких социально-психологических характеристик партнеров как пол, возраст, темперамент, ценностные ориентации.

21. Психологические состояния партнеров по общению. Характеристика основных психологических эгосостояний по Э. Берну: «Родитель – Я»; «Взрослый – Я»; «Ребенок – Я».
22. Параллельные, перекрестные и скрытые транзакты в деловом общении.
23. Деловая беседа как форма деловой коммуникации.
24. Этико – психологические способы склонить партнера к своей точке зрения.
25. Структура делового общения и его этапы. Общая характеристика.
26. Коммуникативная, интерактивная и перцептивная стороны общения между руководителем и подчиненным.
27. Понятие и характеристика делового этикета.
28. Психология публичного выступления.
29. Этико-психологическая сторона конфликтов в сфере делового общения. Понятие конфликтной ситуации.
30. Пути разрешения конфликта. Устранение его на уровне поведения партнеров и их глубинных морально-психологических мотиваций.

6.2. Типовые задачи для проведения промежуточной аттестации

Тестовые задания

Форма делового общения, предусматривающая обсуждение деловых ситуаций и проблем с целью коллективного поиска путей их разрешения.

- А) переговоры
- Б) дискуссия
- В) совещание
- Г) диспут

_____ совещание используется для поиска оптимального решения проблемы посредством дискуссии.

- А) проблемное
- Б) инструктивное
- В) оперативное
- Г) диспетчерское

_____ совещание используется в случае необходимости передать распоряжения по вертикальной схеме управления сверху вниз для их быстреего исполнения

- А) проблемное
- Б) инструктивное
- В) оперативное
- Г) диспетчерское

_____ совещание используется в случае необходимости получения информации о текущем состоянии дел на участках, в подразделениях фирмы

- А) проблемное
- Б) инструктивное
- В) оперативное
- Г) разъяснительное

Оптимальное количество участников служебного совещания составляет...

- А) более 10 чел.
- Б) 10-20 чел
- В) 11 чел.
- Г) не более 8— 10 чел.

Общее время проведения должно составлять...

- А) более 2 ч.
- Б) не более 10-20 мин.
- В) не более 1 ч.
- Г) не более 1,5 - 2 ч.

Оперативное совещание лучше всего проводить ...

- А) в одно и то же время в один и тот же день
- Б) по мере необходимости.

- В) по усмотрению руководителя
- Г) по усмотрению коллектива

Начинает совещание с докладом ...

- А) начальник отдела
- Б) руководитель, либо назначенное лицо
- В) рядовой сотрудник
- Г) секретарь

Завершается совещание...

- А) подведением итогов
- Б) принятием решения
- В) определением круга ответственных лиц
- Г) все ответы верны

Согласно этикету, первыми выступают с докладом на совещании...

- А) нижестоящие должности
- Б) вышестоящие должности
- В) гости
- Г) младшие по возрасту

Форма делового общения, которое предполагает достижение разумного соглашения при наличии несовпадающих или даже противоположных интересов сторон.

- А) деловые переговоры
- Б) дискуссия
- В) прения
- Г) беседа

К тактикам ведения переговоров относятся...

- А) привлечение посредника
- Б) поддержка третьей стороны
- В) определение предельного срока
- Г) все ответы верны

Участники переговоров от принимающей стороны должны занять место в комнате переговоров...

- А) после прихода другой стороны
- Б) до прихода другой стороны
- В) совместно с другой стороной
- Г) по договоренности сторон

Первым представляет участников переговоров...

- А) старший по должности
- Б) руководитель приглашенной стороны

- В) руководитель принимающей стороны
- Г) младший по должности

Традиционно на переговорах гости занимают места...

- А) лицом к окну
- Б) справа от хозяев
- В) спиной к двери
- Г) слева от хозяев
- Д) по своему усмотрению

Для людей занятых дружеской, непринужденной беседой характерно расположение за столом...

- А) диагональное
- Б) угловое
- В) по одну сторону стола
- Г) друг против друга

Для людей занятых совместной работой, выработкой общих решений характерно расположение за столом...

- А) диагональное
- Б) угловое
- В) по одну сторону стола
- Г) друг против друга

Для людей занятых соперничеством, в результате которого каждый собеседник упорно придерживается своей точки зрения характерно расположение за столом...

- А) диагональное
- Б) угловое
- В) по одну сторону стола
- Г) друг против друга

При отсутствии заинтересованности, нежелании взаимодействовать характерно расположение за столом...

- А) диагональное
- Б) угловое
- В) по одну сторону стола
- Г) друг против друга

В процессе переговоров трудные вопросы обсуждаются...

- А) в самом конце
- Б) вначале
- В) в середине
- Г) по усмотрению сторон

Стратегия ведения переговоров, предполагающая партнерский тип поведения

- А) позиционный торг
- Б) жесткого доминирования
- В) мягкой уступчивости
- Г) переговоры на основе интересов

Стратегия ведения переговоров, ориентированная на конфронтационный тип поведения.

- А) позиционный торг
- Б) принципиальных переговоров
- В) мягкой уступчивости
- Г) переговоры на основе интересов

Стратегия ведения переговоров, при которой стараются найти общий интерес и обоюдовыгодное решение.

- А) жесткого доминирования
- Б) принципиальных переговоров
- В) мягкой уступчивости
- Г) видимой поддержки

Стратегия ведения переговоров, направленная на сотрудничество и поиск разумного соглашения.

- А) жесткого доминирования
- Б) принципиальных переговоров
- В) мягкой уступчивости
- Г) видимой поддержки

Стратегия ведения переговоров, при которой не доверяет партнеру и хочет добиться «победы» любой ценой.

- А) жесткого доминирования
- Б) принципиальных переговоров
- В) мягкой уступчивости
- Г) видимой поддержки

Стратегия ведения переговоров, при которой доверяют партнерам, ищут решение, на которое устроит партнеров.

- А) жесткого доминирования
- Б) принципиальных переговоров
- В) мягкой уступчивости
- Г) видимой поддержки

Стратегия ведения переговоров, при которой допускают односторонние потери для достижения согласия.

- А) жесткого доминирования
- Б) принципиальных переговоров

- В) мягкой уступчивости
- Г) игнорирования

Стратегия ведения переговоров, при которой одна сторона требует от другой стороны уступок, и ищет то решение, максимально выгодное для себя.

- А) жесткого доминирования
- Б) принципиальных переговоров
- В) мягкой уступчивости
- Г) игнорирования

Максимально эффективной является стратегия...

- А) жесткого доминирования
- Б) принципиальных переговоров
- В) мягкой уступчивости
- Г) игнорирования

Стратегия переговоров, направленная на избегание конфронтации и приводящая к компромиссному решению...

- А) жесткого доминирования
- Б) принципиальных переговоров
- В) мягкой уступчивости
- Г) игнорирования

На переговорах они официальные и профессиональные, обращаться к ним следует по фамилии, а не по имени.

- А) немцы
- Б) итальянцы
- В) американцы
- Г) японцы

Приветливы и доброжелательны, абсолютно непоколебимы в соблюдении каких-то правил и законов, умеют избегать острые углы во время переговоров.

- А) англичане
- Б) итальянцы
- В) американцы
- Г) японцы

Важнейшим элементом для них на переговорах является установление доверия между партнерами, все контакты и обсуждения ведутся с мужчинами.

- А) арабы
- Б) корейцы
- В) французы
- Г) китайцы

Большое внимание уделяют увязке разнообразных вопросов — так называемым «пакетным» решениям.

- А) итальянцы
- Б) корейцы
- В) американцы (США)
- Г) японцы

В состав их делегации обязательно включается «конфликтолог», который всегда присутствует на переговорах.

- А) итальянцы
- Б) китайцы
- В) американцы (США)
- Г) арабы

Переговоры ведут жестко, предпочитают досконально изучать все аспекты и последствия поступающих предложений.

- А) итальянцы
- Б) корейцы
- В) американцы (США)
- Г) французы

Предпочитают завязывать деловые отношения с равными им по статусу людьми, для них важны неформальные контакты с партнерами, в том числе и в неслужебное время.

- А) итальянцы
- Б) корейцы
- В) россияне
- Г) французы

Ведут переговоры, четко разграничивая отдельные этапы: первоначальное уточнение позиций, их обсуждение и заключительный этап переговоров.

- А) итальянцы
- Б) корейцы
- В) китайцы
- Г) французы

При переговорах с ними неприемлемо никакое давление, необходимо избегать физического контакта — рукопожатие нежелательно.

- А) итальянцы
- Б) корейцы
- В) китайцы
- Г) японцы

Они всегда настаивают на личной встрече, но договариваются о ней через посредника; напористы и агрессивны при ведении переговоров.

- А) итальянцы
- Б) корейцы
- В) китайцы
- Г) японцы

6.3. Типовые практико-ориентированные задания для проведения промежуточной аттестации

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

Ситуация 2. Вслед за кратким выговором вы сказали работнику несколько приятных слов. Наблюдая за партнером, заметили, что его лицо, поначалу несколько напряженное, быстро повеселело. К тому же, он начал, как всегда, шутить и балагурить: рассказал пару свежих анекдотов и историю, которая произошла сегодня у него в доме. В конце разговора вы поняли, что критика, с которой вы начали разговор, не только не была воспринята, но и как бы забыта. Вероятно, он услышал только приятную часть разговора. Что вы предпримете?

Ситуация 3. Всякий раз, когда вы ведете серьезный разговор с одной из ваших подчиненных: критикуете ее работу и спрашиваете, почему она так поступает, сотрудник отделяется молчанием. Вам это неприятно, вы не знаете толком, с чем связано ее молчание, воспринимает она критику или нет, вы расстраиваетесь и злитесь. Что же можно предпринять, чтобы изменить ситуацию?

Ситуация 4. Молодой работник месяц в коллективе. В беседе с вышестоящим руководителем, принимавшим его на работу, сказал: «Не могу сказать, почему, но я не чувствую себя полноправным членом. Все приятные люди, но я чувствую себя чужим среди них. Может быть, это все надумано мной? Не знаю...»

Ситуация 5. Сотрудник сказал своему начальнику, недавно вступившему в эту должность: «Я уже давно здесь работаю и не помню случая, чтобы меня заставляли переделывать мой отчет. Вы первый, кто это сделал. Возможно, в отчете есть какие-то неточности, никто от них не застрахован. Но переделывать все?!»

Ситуация 6. Один из сотрудников говорит руководителю: «Я не хочу работать с Сидоровым. Он лодырь, слишком много думает о себе, а сам жалуется, что ему не

помогают. Мне надоело делать за него работу».

Ситуация 7. Молодого работника, допустившего брак, вызвали к руководителю. Войдя, он сказал: «Не пойму, зачем отвлекать людей от работы. Прошу не задерживать меня, работа стоит».

Ситуация 8. Опытный работник пенсионного возраста зашел в кабинет к руководителю: «Извините, мне как-то не по себе. Всюду устанавливают новое оборудование, техника что надо ... Однако, как будет выполняться моя работа? Я тут прикинул ... по-видимому, мой опыт еще пригодится».

Ситуация 9. Когда начальник сделал замечание подчиненной, уже немолодой женщине, та сказала: «Итак, я поняла, что отработала свое, что надо уходить...»

Ситуация 10. Руководитель объясняет молодому работнику, что надо придерживаться установленных правил, а не поступать по своему усмотрению. Работник раздраженно отвечает: «Вы призываете к творчеству, а сами пресекаете всякую инициативу».

Тестовые задания

Правильно составленное деловое письмо должно иметь следующую структуру:

- А) просьба; внимание; интерес; призыв к действию
- Б) внимание; интерес; просьба; призыв к действию
- В) призыв к действию; просьба; внимание; интерес;
- Г) интерес; внимание; просьба; призыв к действию

Общий объем делового письма не должен превышать _____ страницы машинописного текста.

- А) 1,5
- Б) 2
- В) 1
- Г) 3,5

Если автором письма является юридическое лицо, то оно пишется от ... лица

- А) первого
- Б) второго
- В) третьего
- Г) по усмотрению автора

От первого лица излагаются следующие документы:

- А) законы
- Б) приказы
- В) докладные

- Г) устав
- Д) заявления

Стиль работы с документацией, при которой руководитель внимательно изучает всю входящую документацию, пока не переправит их в папку с исходящей.

- А) волокитчик
- Б) суперисполнитель
- В) распасовщик
- Г) антибюрократ

Стиль работы с документацией, при которой руководитель проводит за столом минимум времени, постоянно откладывая просмотр корреспонденции...

- А) волокитчик
- Б) суперисполнитель
- В) распасовщик
- Г) антибюрократ

Стиль работы с документацией, при которой руководитель до предела загружает подчиненных и жалуется на низкое качество документации.

- А) волокитчик
- Б) суперисполнитель
- В) распасовщик
- Г) антибюрократ

Стиль работы с документацией, при которой руководитель необходимый минимум информации собирает за счет личных контактов с другими руководителями.

- А) волокитчик
- Б) суперисполнитель
- В) распасовщик
- Г) антибюрократ

Текст с пробелами, предназначенными для переменной информации.

- А) текст-аналог
- Б) трафарет
- В) анкета
- Г) справка

Тексты примерно идентичного содержания и языкового оформления.

- А) текст-аналог
- Б) трафарет
- В) анкета
- Г) справка

Мероприятие для СМИ, проводимое в случаях, когда организация или отдельная известная личность, желают дать свои комментарии, которые были бы интересны и важны для общественности.

- А) Брифинг
- Б) Пресс-релиз
- В) Пресс-конференция
- Г) Коммюнике

Формальное уведомление об исходе переговоров, соглашениях, ключевых событиях, совещаниях, сборах, саммитах.

- А) Брифинг
- Б) Пресс-релиз
- В) Пресс-конференция
- Г) Коммюнике

Информационное сообщение, содержащее в себе новость об организации, изложение её позиции по какому-либо вопросу и передаваемое для публикации в СМИ.

- А) Брифинг
- Б) Пресс-релиз
- В) Пресс-конференция
- Г) Коммюнике

Краткая пресс-конференция, посвященная одному вопросу

- А) Брифинг
- Б) Пресс-релиз
- В) Пресс-конференция
- Г) Коммюнике

Оптимальное время проведения пресс-конференции

- А) с 11.00 до 16.00.
- Б) с 9.00 до 11.00
- В) с 16.00 до 20.00
- Г) по согласию сторон

Продолжительность проведения пресс-конференции обычно составляет:

- А) 1-2 часа.
- Б) от 30 минут до 3 часов
- В) 3-4 часа
- Г) до 30 минут

Главным PR-документом в любой организации является...

- А) Брифинг
- Б) Пресс-релиз
- В) Пресс-конференция

Г) Коммюнике

Первый абзац пресс-релиза называется...

- А) Брифинг
- Б) лид
- В) заголовок
- Г) Коммюнике

В таком пресс-релизе сообщает о событии, которое только должно произойти.

- А) ньюс-релиз
- Б) Информационный пресс-релиз
- В) Пресс-релиз-анонс
- Г) все ответы верны

Пресс-релиз не должен содержать:

- А) оценочных данных
- Б) рекламную информацию
- В) более двух страниц текста
- Г) все ответы верны

Глобальная социально-коммуникационная компьютерная сеть, предназначенная для удовлетворения личностных и групповых коммуникационных потребностей.

- А) интернет
- Б) интронет
- В) глонасс
- Г) GPS

Специальная программа для движения в Сети интернет.

- А) браузер
- Б) интерфейс
- В) навигатор
- Г) сервер
- Д) поисковая система

Электронная коммуникация по способу контакта является...

- А) опосредованной
- Б) непосредственной
- В) виртуальной
- Г) косвенной

Согласно общепринятой классификации электронного бизнеса, аббревиатура «B2B» означает...

- А) «Предприятие - Предприятие»
- Б) «Предприятие - Потребитель»
- В) «Потребитель - Потребитель»

- Г) «Потребитель - Предприятие»
- Д) «Предприятие - Правительство»

При необходимости общения с несколькими собеседниками одновременно на большом расстоянии наиболее удобна...

- А) чат
- Б) электронная почта
- В) конференц-связь
- Г) ICQ

Коммуникационным инструментом, совмещающим в себе свойства электронной почты и чата, являются...

- А) онлайн видеосвязь
- Б) службы моментальных сообщений
- В) конференц-связь
- Г) форум

Веб-сайт, содержимое которого регулярно обновляется пользователем и предназначается для самопрезентации и поиска единомышленников.

- А) форум
- Б) блог
- В) чат
- Г) ICQ

В качестве способа функционирования данный вид коммуникации использует схему работы радиации — открытый эфир и симплексную связь.

- А) форум
- Б) блог
- В) чат
- Г) ICQ

Вид сетевых коммуникаций, позволяющий участвовать в обсуждениях или следить за их ходом в удобное время.

- А) форум
- Б) блог
- В) чат
- Г) ICQ

Согласно общепринятой классификации электронного бизнеса, аббревиатура «B2C» означает...

- А) «Предприятие - Предприятие»
- Б) «Предприятие - Потребитель»
- В) «Потребитель - Потребитель»
- Г) «Потребитель - Предприятие»
- Д) «Предприятие - Правительство»

6.4. Пример экзаменационного билета с указанием компетенций, проверяемых в каждом вопросе (не предусмотрено учебным планом)

6.5. Примеры заданий с указанием компетенций, проверяемых на зачете
Компетенции УК – 2, УК-3, ПКН - 10

Тестовые задания

Взаимодействие двух или более людей, состоящих в обмене между ними информацией познавательного или аффективно-оценочного характера:

- А) коммуникация
- Б) общение
- В) перцепция
- Г) поведение

По содержанию общение может быть:

- А) Материальное
- Б) социальное
- В) Когнитивное
- Г) Кондиционное
- Д) виртуальное

По целям общение делится на:

- А) Материальное
- Б) Биологическое
- В) деловое
- Г) социальное
- Д) бытовое

В общении выделяются:

- А) цель
- Б) кодирование
- В) предмет
- Г) задачи

Частными видами общения являются:

- А) деловое
- Б) семейное
- В) бытовое
- Г) межгрупповое
- Д) целевое

Средством общения является:

- А) чувства
- Б) язык
- В) интуиция
- Г) письменность

Различают следующие функции общения:

- А) защитная
- Б) Трансляционная
- В) Интегративная
- Г) Инструментальная
- Д) социального контроля

По форме общение бывает:

- А) прямое
- Б) виртуальное
- В) интуитивное
- Г) интерактивное

Воздействие на партнёра по общению с целью достижения своих скрытых намерений – это ...

- А) императив
- Б) манипуляция
- В) диалог
- Г) монолог

Сторона общения, основанная на процессе восприятия и познания друг друга партнерами по общению и установления на этой основе взаимопонимания это ...

- А) Перцептивная
- Б) Интерактивная
- В) Коммуникативная
- Г) Социальная

Процесс обмена информацией между субъектами общения это...

- А) общение
- Б) коммуникация
- В) кодирование
- Г) реклама

Необходимыми условиями процесса коммуникации являются наличие...

- А) как минимум, двух участников
- Б) канала коммуникации
- В) у субъектов органов восприятия
- Г) единой системой кодирования информации
- Д) необходимой информации

Информация, которая не предполагает непосредственного изменения поведения – это...

- А) Констатирующая
- Б) побудительная
- В) рекламная

Г) стимулирующая

Информация, которая призвана стимулировать какое-то действие.

- А) познавательная
- Б) констатирующая
- В) обучающая
- Г) побудительная

Побудительную стимуляцию, подразделяют на...

- А) активизация
- Б) интердикция
- В) стабилизация
- Г) дестабилизация
- Д) мотивация

Запрет нежелательных видов деятельности – это...

- А) активизация
- Б) интердикция
- В) стабилизация
- Г) дестабилизация

Средства или пути, с помощью которых и по которым передается информация.

- А) канал коммуникации
- Б) кодирование
- В) язык общения
- Г) обратная связь

Средства, способствующие принятию информации и ослабляющие действие фильтров.

- А) барьеры
- Б) фасцинации
- В) умение слушать
- Г) техника восприятия

Предполагает использование вопросов

- А) нерефлексивное слушание
- Б) рефлексивное слушание

Обратная связь бывает:

- А) опосредованная
- Б) активная
- В) прямая
- Г) пассивная
- Д) косвенная

Осмысленное стремление одного человека или группы людей посредством слова вызвать желание у другого человека или группы людей к действию

- А) деловая беседа
- Б) деловые переговоры
- В) спор
- Г) дискуссия

К третьему этапу деловой беседы относится...

- А) принятие решения
- Б) передача информации
- В) аргументирование
- Г) установление контакта

Основной задачей начала беседы является:

- А) установление контакта
- Б) создание комфортной атмосферы
- В) привлечение внимания
- Г) пробуждение интереса
- Д) все ответы верны

Краткое изложение ситуации или проблемы, увязав ее с содержанием беседы – это прием...

- А) зацепки
- Б) снятия напряжения
- В) стимулирования игры воображения
- Г) прямого подхода

Этот прием предполагает постановку в начале беседы сразу множества вопросов по ряду проблем.

- А) зацепки
- Б) снятия напряжения
- В) стимулирования игры воображения
- Г) прямого подхода

Этот прием предполагает непосредственный переход к делу.

- А) зацепки
- Б) снятия напряжения
- В) стимулирования игры воображения
- Г) прямого подхода

Этот прием осуществляется при помощи теплых слов или приятных фраз в адрес собеседника

- А) зацепки
- Б) снятия напряжения
- В) стимулирования игры воображения

Г) прямого подхода

Второй фазой деловой беседы является ...

- А) установление контакта
- Б) передача информации
- В) аргументирование
- Г) принятие решения

Наиболее сложной фазой деловой беседы является...

- А) установление контакта
- Б) передача информации
- В) аргументирование
- Г) принятие решения

Активная техника слушания, заключающаяся в переформулировке того, что сообщают своими словами, с целью проверки понимания.

- А) резюмирование
- Б) перефразирование
- В) выяснение
- Г) отражение чувств

7. Формы внеаудиторной самостоятельной работы студентов, предусмотренные учебным планом

7.1. Тематика курсовых работ о дисциплине (не предусмотрено учебным планом)

7.2. Варианты контрольной работы

1. Общение как социально-психологическая проблема.
2. Структура и средства общения.
3. Деловое общение и его специфика.
4. Психологические механизмы восприятия человека человеком.
5. Механизмы воздействия в процессе общения.
6. Психологические приемы влияния на партнера в деловой беседе.
7. Психологические и паралингвистические особенности невербального общения.
8. Психологические особенности публичного выступления.
9. Психологические особенности полемики, дебатов, споров.
10. Манипуляции в деловом общении.
11. Эффективное слушание в процессе делового общения.
12. Эффективная самоподача в общении.
13. Межличностная аттракция. Внешние и внутренние факторы
14. Выражение и распознавание основных эмоций в общении.
15. Эмоциональный интеллект.
16. Управление эмоциями в условиях публичного выступления.
17. Стрессоустойчивость.