



УТВЕРЖДЕНО:

**Ученым советом факультета
экономики, управления и права
Протокол №1 от «_28_» 08. 2017_ г.**

ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Б1.Б.6 ТЕХНОЛОГИИ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ

**основной образовательной программы высшего образования – программы
бакалавриата по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент,
профиль «Менеджмент в туризме и гостеприимстве»**

Квалификация: бакалавр

Разработчики:

должность	ученая степень и звание, ФИО
<i>Доцент</i>	<i>Канд.пед.наук, доц.</i>
<i>Ст.преподаватель</i>	<i>Зорина Н.М</i> <i>Киреевкова З.А.</i>

Оценочные средства согласованы и одобрены директором ООП:

должность	ученая степень и звание, ФИО
<i>Доцент кафедры экономики и управления</i>	<i>Канд.экон.наук, доц.</i> <i>Дуборкина И.А.</i>



1. Тестовые задания

1. Проводится письменно.
 2. Время, отведенное на процедуру, – 30 мин.
 3. Использование технических средств – нет.
- Неявка – 0.

Критерии оценки – процентное соотношение. Удовлетворительно - 50% (3 балла), хорошо – 70% (4 балла), отлично – 90% (5 баллов).

Максимальная оценка - 5 баллов.

1. При обработке результатов оценочной процедуры используются ключи.
2. Результаты оценочной процедуры представляются обучающимся в срок не позднее 1 недели после проведения процедуры – для текущего контроля. Форма представления – запись в электронном журнале.

Примеры оценочных средств текущего контроля (Б1.Б.6. М.1 «Основы речевых коммуникаций» - блок «Основные аспекты речевой коммуникации»)

1. Языковой компетенцией выступающего можно считать:

1. великолепное владение материалом темы выступления, основанное на широкой образованности;
2. его высокую эрудированность во многих областях знания;
3. прекрасное знание языка как средства общения;
4. широкое привлечение фактического материала.

2. Максимумы, которые являются составляющими принципа кооперации П..Грайса:

1. максима способа выражения;
2. максима количества;
3. максима качества;
4. максима великодушия.

3. Умение учитывать возраст, пол, национальность слушателей, их общественное положение и образ жизни относится:

1. к лингвопрагматической части компетенции оратора;
2. к предметной компетенции;
3. к аргументационному компоненту ораторской компетенции;
4. к практическому опыту в политической сфере.

4. Для успешного делового общения наиболее эффективной является стратегия:

1. сотрудничества;
2. соперничества;
3. конфронтации.

5. Единицей языка является

1. дискурс;
2. высказывание;
3. текст;
4. предложение.

6. Социальная роль определяется:

1. позицией участника общения (говорящий/слушающий);



2. позицией, которую занимает человек в обществе;
3. речевым поведением;
4. психологическими качествами.
7. Паралингвистические средства общения – это:
 1. интонация;
 2. жесты;
 3. позы;
 4. шумы.
8. Стилистически возвышенным будет считаться жест:
 - 1 кивок головой в знак согласия;
 - 2 указание рукой на что-либо;
 3. изображение размера предмета;
 4. широкий жест рукой как предложение пройти.
9. Участник переговоров задает вопрос, ответ на который обнажит несостоятельность позиции оппонента. Используется речевая тактика:
 1. блеф;
 2. искажение позиции оппонента;
 3. открытие позиций;
 4. упреждающая аргументация.
10. Жаргонным жестом является:
 1. щелканье себя по горлу пальцем;
 2. хвататься за голову в отчаянии;
 3. таращить глаза;
 4. крутить усы.
11. Жест пожать плечами означает:
 1. недоумение;
 2. разочарование;
 3. недоверие;
 4. юмористическое настроение.
12. Одним из компонентов закрытой позы партнера по общению может быть
 1. сидение его в позе нога на ногу;
 2. похлопывание собеседника по плечу;
 3. оттопыривание больших пальцев сложенных рук;
 4. вытягивание одной ноги в положении сидя.
13. Нервозность выражается:
 1. быстрым хождением взад-вперед, из угла в угол;
 2. обхватыванием ладонями щек;
 3. неожиданным принятием позы нога на ногу;
 4. делаемым время от времени жестом поднятия вверх указательного пальца при производстве реплик или монологической речи.
14. Поза заложить руки за спину может вызвать представления:
 1. о надменности субъекта;
 2. о растерянности субъекта;
 3. об искренности субъекта;
 4. о хорошем воспитании, полученном субъектом.



15. Жест потирать руки удовлетворенно или предвкушая удовольствие является:

1. стилистически сниженным;
2. стилистически возвышенным;
3. вульгарным;
4. стилистически нейтральным.

16. Свободное, практическое владение речью на данном языке, умение говорить правильно, бегло и динамично можно считать:

1. языковой компетенцией;
2. речевой компетенцией;
3. коммуникативной компетенцией.

17. Интенция – это:

1. то же самое, что и тезис;
2. намерение;
3. то же самое, что и тема;
4. обоснованность речи.

18. Максимы, которые являются составляющими принципа вежливости Дж. Лича:

1. максима такта;
2. максима скромности;
3. максима качества;
4. максима количества.

19. Недопустимыми уловками в споре является:

1. оттягивание возражения;
2. «довод к городскому»;
3. выход из спора;
4. «палочные доводы».

20. Единицей общения является:

1. дискурс;
2. текст;
3. фраза;
4. предложение.

Ключи

**1-3; 2-1,2,3; 3-1; 4-1; 5-3,4; 6-2; 7-1; 8-4; 9-4; 10-1; 11 -1;
12-1; 13-1; 14-1; 15-1; 16-2; 17-2; 18-1,2; 19-2,3,4; 20-1**

Примеры оценочных средств текущего контроля (Б1.Б.6. М.1 «Основы речевой коммуникации» -блок 2 «Виды речевой деятельности»)

1. При чтении документа используется

1. изучающее чтение;
2. сканирование;
3. ознакомительное чтение;
4. поисковое чтение.

2. Аудирование, при котором собеседник слушает внимательно и не вмешивается в чужую речь своими замечаниями, в основном молчит, – это:

1. нерефлексивное слушание;
2. рефлексивное слушание;
3. эмпатическое слушание;
4. апперцепция.



3. Рецептивными видами речевой деятельности являются:

1. письмо;
2. говорение;
3. чтение;
4. аудирование.

4. Продуктивными видами речевой деятельности являются:

1. письмо;
2. говорение;
3. чтение;
4. аудирование.

5. Аудирование, при котором совмещается понимание и сочувствие-переживание, – это:

1. нерефлексивное слушание;
2. рефлексивное слушание;
3. **эмпатическое слушание;**
4. апперцепция.

6. Аудирование, при котором совершается вероятностное прогнозирование, – это:

1. нерефлексивное слушание;
2. рефлексивное слушание;
3. эмпатическое слушание;
4. **антиципация.**

7. Ссылки в речи на результаты социологических исследований – это аргумент:

1. к силе
2. **к массам**
3. к делу
4. к авторитету.
8. Батос – это:

1. разновидность бурлескного стиля, состоящая в описании низких тем высоким слогом;

2. вид иронического высказывания;
3. то же, что и высокий стиль речи;

4. разновидность бурлескного стиля, состоящая в тематическом и стилистическом снижении.

9. Тезис – это:

1. основная мысль;
2. доказательство;
3. украшение речи;
4. композиционно- риторический прием.

10 . К высокому стилю относится высказывание:

1. Мы не дрогнем в бою За столицу свою (песня).
2. Скучно на этом свете, господа! (Н.Гоголь).
3. Не искушай меня без нужды Возвратом нежности своей (Е.Баратынский).
4. Я правду о тебе порасскажу такую, Что хуже всякой лжи! (**А.Грибоедов**).
11. Произнося юбилейную речь, следует придерживаться правила:



1. такая речь должна быть выдержана в самых торжественных тонах;
2. говорить насколько возможно безыскусно, чтобы речь как можно меньше напоминала типичное ораторское выступление;
3. речь должна произноситься не более трех минут;
4. не следует употреблять церковнославянские слова и выражения.
12. Митинговая речь как разновидность относится:
 1. к социально-политической речи;
 2. к социально-бытовой речи;
 3. к парламентской речи;
 4. к приветственному типу речей.
13. Выступление, посвященное вопросам ротации кадров, должно быть:
 1. в высоком стиле;
 2. в среднем стиле;
 3. в простом стиле;
 4. в бурлескном стиле.
14. К высокой лексике относятся слова:
 1. зодчий, благополучие, блаженство;
 2. живописный, головотяпство, коллега;
 3. стоический, пурпурный, доблестный;
 4. созерцающий, минимальный, пророческий.
15. В высоком стиле следует говорить:
 1. о вопросах производственно-хозяйственной деятельности;
 2. об инфляции;
 3. о любимом эстрадном певце;
 4. о юбиляре.
16. Классификация вводится в исследование для того, чтобы:
 1. установить типы или виды чего-либо;
 2. дать более последовательное и понятное описание какого-либо явления;
 3. перечислить все основные признаки какого-либо явления;
 4. представить все аспекты рассматриваемого явления.
17. . Не рекомендуется заканчивать выступление
 1. шуткой, не относящейся к делу;
 2. извинением, что задержал аудиторию;
 3. общей фразой – Вот и все, что я хотел сказать;
 4. благодарностью за внимание.
18. Дискурс –это
 1. система взаимосвязанных, взаимообусловленных элементов, языковых знаков
 2. процесс говорения
 3. речевое произведение, в котором находят разрешение коммуникативные целеустановки, интенциональные замыслы автора.
 4. то же, что и текст
19. Неоправданно торжественный, напыщенный стиль – это:
 1. высокий стиль;
 2. бомбаст;
 3. батос;
 4. средний стиль речи.
20. .. Недопустимыми уловками в споре является:



1. оттягивание возражения;
2. «довод к городовому»;
3. выход из спора;
4. «палочные доводы».

Ключи

1-1; 2-1; 3-3,4; 4-1,2; 5-3; 6-4; 7-2; 8-4; 9-1; 10-3; 11 -1; 12-1; 13-2; 14-1; 15-4; 16-1; 17-1,2,3; 18-3; 19-2; 20-2,3,4

Примеры оценочных средств текущего контроля (Модуль «Психология делового общения»)

1. Опосредованное общение – это:

- а) прямое естественное общение, когда субъекты взаимодействия общаются посредством речи, паралингвистических и невербальных средств коммуникации;
- б) общение, опосредованное невербальными средствами коммуникации;
- в) общение с использованием исключительно вербальных средств;
- г) общение на очень близкой (до 1,5 метров) дистанции;
- д) все ответы верны;
- е) все ответы не верны.

2. Коммуникативные барьеры непонимания возникают:

- а) вследствие принадлежности субъектов общения к разным социальным слоям;
- б) в связи с различными знаковыми средствами передачи сообщения;
- в) вследствие разного уровня развития и владения речью;
- г) при различиях в идеологии и различиях в представлениях о структуре и смысле власти;
- д) верны только ответы Б и В;
- е) все ответы верны.

3. Психологическое заражение – это:

- а) особый механизм социального восприятия;
- б) особый механизм влияния;
- в) специфическая форма социальной памяти;
- г) один из феноменов группообразования;
- д) механизм повышения групповой сплоченности;
- е) процесс повышения эмоциональной напряженности в группе.

4. В процессе познания другого человека одновременно осуществляется несколько процессов:

- а) эмоциональная оценка другого;
- б) интерпретация его поведения и попытка понять причины его поведения;
- в) построение стратегии воздействия на собеседника;
- г) построение собственной стратегии поведения;
- д) верны ответы А и Б;
- е) все ответы верны.

5. Термин «интерактивная сторона общения» обозначает:

- а) совокупность феноменов, выражающих суть взаимодействия людей;
- б) аспект коммуникативного процесса;
- в) внутреннюю, психологическую структуру деятельности;
- г) активность членов группы по поддержанию ее целостности;



- д) верны ответы Б и В;
- е) все ответы верны.

6. Если наблюдатель является экстерналом, то причины поведения индивида, которого он наблюдает будут видеться ему:

- а) в личностных особенностях наблюдаемого;
- б) индивидуальных особенностях наблюдаемого;
- в) индивидуально-психологических особенностях наблюдаемого;
- г) в особенностях наблюдаемого как субъекта деятельности;
- д) в особенностях наблюдаемого как социального субъекта;
- е) во внешних обстоятельствах.

7. Общение – это полифункциональный процесс. В зависимости от критерия, выделяют различные функции. По какому критерию выделены следующие функции общения: контактная, информационная, побудительная, координационная, понимания, эмотивная, установления отношений, оказания влияния?

- а) цель общения;
- б) уровень общения;
- в) количество участников общения;
- г) социальная значимость общения;
- д) полезность общения;
- е) продолжительность общения.

8. Коммуникативные барьеры отношений возникают, если:

- а) в процессе контакта возникают негативные чувства;
- б) в процессе контакта возникают негативные эмоции;
- в) взаимодействующие стороны испытывают симпатию друг у друга;
- г) если участники общения являются носителями разных субкультур;
- д) все ответы верны;
- е) верны ответы А и Б.

9. Под социальной перцепцией понимается:

- а) социальная детерминация перцептивных процессов;
- б) процесс восприятия «социальных объектов» (индивиды, социальные группы, большие социальные общности);
- в) восприятие в процессе межличностного взаимодействия;
- г) культурно-историческая обусловленность восприятия социальных процессов и объектов;
- д) зависимость восприятия от внутригрупповых отношений;
- е) все ответы верны.

10. Процесс передачи эмоционального состояния от одного индивида к другому на психофизиологическом уровне контакта помимо собственно смыслового воздействия или дополнительно к нему называется:

- а) суггестия;
- б) убеждение;
- в) заражение;
- г) подражание;



- д) замещение;
- е) мода.

11. Опосредованное общение:

- а) происходит в ситуациях, когда субъекты отделены друг от друга временем или расстоянием;
- б) обеспечивается при помощи различных средств (телефон, письмо и т.д.);
- в) характеризуется неполным психологическим контактом;
- г) характеризуется затрудненной обратной связью;
- д) все ответы верны;
- е) все ответы не верны.

12. Идентификация:

- а) является одним из способов понимания другого человека;
- б) выражается в уподоблении себя другому человеку;
- в) является одним из механизмов усвоения опыта;
- г) как понятие наиболее глубоко разработано в психоанализе;
- д) верны ответы Б и В;
- е) все ответы верны.

13. В социальной психологии под рефлексией понимается:

- а) познание субъектом самого себя;
- б) осознание действующим субъектом того, как он воспринимается партнером по общению;
- в) бессознательное стремление откликнуться на проблемы другого человека;
- г) аффективно окрашенное понимание себя в контексте социальных отношений;
- д) принятие позиции другого человека;
- е) все ответы верны.

14. Общение – это:

- а) процесс взаимосвязи и взаимодействия общественных субъектов;
- б) процесс установления и развития контактов между людьми;
- в) производство индивидами их общего;
- г) все ответы верны;
- д) верны ответы А и В;
- е) верны ответы Б и В.

15. К коммуникативным барьерам непонимания относятся:

- а) фонетический;
- б) семантический;
- в) стилистический;
- г) логический;
- д) верны только ответы Б и Г;
- е) все ответы верны.

16. Специфика межличностного информационного обмена определяется

- а) наличием процесса психологической обратной связи;
- б) возникновением коммуникативных барьеров;



- в) многоуровневостью передачи информации;
- г) влиянием пространственно-временного контекста на содержание информации;
- д) верны ответы А и Б;
- е) все ответы верны.

17. К невербальным видам коммуникации относятся:

- а) оптико-кинетическая система знаков;
- б) паралингвистическая система знаков;
- в) экстралингвистическая система знаков;
- г) верны ответы Б и В;
- д) верны ответы А и Б;
- е) все ответы верны.

18. Приписывание индивиду причин поведения называется:

- а) социальная рефлексия;
- б) когнитивный диссонанс;
- в) социальная категоризация;
- г) идеосинкразический кредит;
- д) социальная стратификация;
- е) все ответы не верны.

19. Позцией, противостоящей конформизму, является:

- а) нонконформизм;
- б) негативизм;
- в) нигилизм;
- г) протест;
- д) самостоятельность;
- е) все ответы верны.

20. Отличие лидера от руководителя заключается в том, что:

- а) лидер призван осуществлять регуляцию межличностных отношений в группе, тогда как руководитель осуществляет регуляцию официальных отношений группы;
- б) лидерство можно констатировать в условиях микросреды, тогда как руководство – элемент макросреды;
- в) лидер избирается, а руководитель назначается;
- г) явление лидерства более стабильно по сравнению с руководством;
- д) верны ответы А и Б;
- е) все ответы верны.

21. Отличие руководства от лидерства заключается в том, что:

- а) руководитель всякой реальной социальной группы либо назначается, либо избирается;
- б) руководство подчиненными в отличие от лидерства обладает менее определенной системой санкций;
- в) процесс принятия решения руководителем в отличие от лидера более сложен и опосредован большим количеством обстоятельств;
- г) сфера деятельности руководителя – та группа, которой он непосредственно руководит, тогда как сфера деятельности лидера гораздо шире, поскольку он «представляет» малую группу в более широкой социальной системе;



- д) верны ответы А и В;
- е) все ответы верны.

22. Лидер группы:

- а) гораздо сильнее других членов группы ориентирован на группу;
- б) обладает наибольшей компетентностью в групповой задаче;
- в) имеет групповую санкцию на нарушение групповых норм, если это способствует лучшему достижению целей группы;
- г) верны ответы А и Б;
- д) верны ответы А и В;
- е) все ответы верны.

23. Верно ли то, что излишняя доступность руководителя способствует созданию нормальной деловой обстановки:

- а) да б) нет

24. Деловое общение реализуется в различных формах:

- а) деловая беседа, деловые переговоры,
- б) деловые совещания,
- в) публичные выступления
- г) деловые споры, дискуссии, полемика

25. Рабочие группы (коллективы), различающиеся по формам собственности:

- а) государственные
- б) воинские
- в) производственные
- г) торговые
- д) смешанные
- е) частные
- ж) научные, учебные

26. Ироничные (язвительные) замечания – это:

- а) замечания, которые собеседник не успеваает, не хочет или не смеет высказать, поэтому мы сами должны их выявить и нейтрализовать.
- б) относятся к причинам, вызывающим неприятные замечания, особенно в тех случаях, когда точка зрения собеседника полностью ошибочна.
- в) замечания, не имеющие тесной связи с ходом беседы, носящие вызывающий и даже оскорбительный характер.

27. Метод снятия напряженности как способ начать беседу:

- а) означает непосредственный переход к делу без какого бы то ни было вступления.
- б) позволяет установить тесный контакт с собеседником через «теплое» отношение к нему.
- в) позволяет кратко изложить ситуацию или проблему, увязав ее с содержанием беседы.

28. Метод «зацепки» как способ начать беседу:

- а) означает непосредственный переход к делу без какого бы то ни было вступления.
- б) позволяет установить тесный контакт с собеседником через «теплое» отношение к нему.



в) позволяет кратко изложить ситуацию или проблему, увязав ее с содержанием беседы.

29. Метод прямого подхода как способ начать беседу:

- а) означает непосредственный переход к делу без какого бы то ни было вступления.
- б) позволяет установить тесный контакт с собеседником через «теплое» отношение к нему.
- в) позволяет кратко изложить ситуацию или проблему, увязав ее с содержанием беседы.

30. Существуют пять основных групп вопросов в беседе. Определите соответствие:

- 1. закрытые вопросы.
 - а) вопросы, которые требуют какого-то пояснения; необходимость дополнительных сведений или выяснение мотивов и позиций собеседников.
- 2. риторические вопросы.
 - б) вопросы, на которые ожидается ответ «да» или «нет».
- 3. переломные вопросы.
 - в) удерживают беседу в строго установленном направлении или же поднимают целый комплекс новых проблем.
- 4. вопросы для обдумывания.
 - г) способствуют созданию напряженной атмосферы в беседе.
- 5. открытые вопросы.
 - д) вопросы, не дающие прямого ответа; цель вопроса — вызвать новые вопросы и указать на нерешенные проблемы.
 - е) они вынуждают собеседника размышлять и комментировать то, что было сказано.

31. Рабочие группы (коллективы), различающиеся по формам связи:

- а) контактные
- б) неконтактные
- в) первичные
- г) вторичные

32. Рабочие группы (коллективы), различающиеся по степени формализованности:

- а) постоянные
- б) временные
- в) жесткая
- г) гибкая

33. Определите соответствия:

- 1. технологические факторы зрелости группы
 - а) отношения в системе «руководитель-подчиненный»;
 - б) формы оплаты труда, особенности формы собственности и т.д.;
 - в) особенности совместного использования орудий и предметов труда, например передовых технологий, персональных компьютеров и т.д.;
- 3. экономические факторы зрелости группы
- 4. организационные факторы зрелости группы

34. Делегирование как вид отношений в системе «руководитель — подчиненный» предполагает:

- а) неготовность исполнителя к самостоятельному выполнению задачи



- б) нежелание исполнителя брать на себя ответственность.
- в) высокий уровень профессиональной зрелости предполагает передачу полномочий исполнителю
- г) слабое управление
- д) малую степень эмоциональной поддержки.

35. Рэнсис Лайкерта выделил четыре типа стилей в авторитарно-демократическом континууме. Определите соответствия:

- 1. эксплуататорско-авторитарный
 - а) от наказаний — к поощрениям
 - б) автократия в чистом виде
 - в) большее доверие к подчиненным
- 2. благосклонно-авторитарный
 - г) ограниченное участие подчиненных в принятии решений
- 3. консультативно-демократический
 - д) делегирование им малозначительных полномочий
- 4. демократизм в чистом виде
 - е) основанный на участии подчиненных в принятии решений, в том числе важнейших

36. Замечания-предупреждения:

- а) замечания, которые собеседник не успеваешь, не хочет или не смеет высказать, поэтому мы сами должны их выявить и нейтрализовать.
- б) относятся к причинам, вызывающим неприятные замечания, особенно в тех случаях, когда точка зрения собеседника полностью ошибочна. замечания, не имеющие тесной связи с ходом беседы, носящие вызывающий и даже оскорбительный характер.

37. Основными этапами деловой беседы являются:

- а) начало беседы;
- б) аргументирование выдвигаемых положений;
- в) завершение беседы.
- г) принятие решения;
- д) информирование партнеров;

38. Невысказанные замечания – это:

- а) замечания, которые собеседник не успеваешь, не хочет или не смеет высказать, поэтому мы сами должны их выявить и нейтрализовать.
- б) относятся к причинам, вызывающим неприятные замечания, особенно в тех случаях, когда точка зрения собеседника полностью ошибочна.
- в) замечания, не имеющие тесной связи с ходом беседы, носящие вызывающий и даже оскорбительный характер.

39. Психологический тип собеседника «Позитивный человек» характеризуется:

- а) самый приятный тип собеседника, добродушный и трудолюбивый. С таким собеседником можно спокойно провести беседу и подвести ее итоги.
- б) вздорный человек. Этот собеседник часто выходит за профессиональные рамки беседы. Он нетерпелив, несдержан и возбужден.
- в) всезнайка. Этот собеседник думает, что все знает наилучшим образом. Обо всем у него есть свое мнение. Он всегда требует слова.



г) для этого типа собеседника характерна неуверенность в публичных выступлениях. Он охотно промолчит, боясь сказать что-нибудь такое, что, по его мнению, может выглядеть глупо.

д) «важная птица». Такой собеседник не выносит критики — ни прямой, ни косвенной. Он ведет себя как человек, обладающий большим самомнением.

40. Психологический тип собеседника «Трусишка» характеризуется:

а) добродушием и трудолюбием. С таким собеседником можно спокойно провести беседу и подвести ее итоги.

б) вздорный человек. Этот собеседник часто выходит за профессиональные рамки беседы. Он нетерпелив, несдержан и возбужден.

в) тем, что все знает наилучшим образом. Обо всем у него есть свое мнение. Он всегда требует слова.

г) неуверенностью в публичных выступлениях. Он охотно промолчит, боясь сказать что-нибудь такое, что, по его мнению, может выглядеть глупо.

д) неприятием критики — ни прямой, ни косвенной. Он ведет себя как человек, обладающий большим самомнением.

41. Тип замечаний «Объективные замечания»:

а) замечания, через которые собеседник вполне искренне, без всяких уловок, хочет получить ответ, чтобы выработать собственное мнение.

б) замечания, возникающие у собеседника, как правило, в начале беседы, поэтому они не являются и не могут быть конкретными.

в) высказываются очень редко всерьез. Перед окончанием беседы собеседник начинает размышлять о трудностях и препятствиях, связанных с реализацией принятого решения.

42. Тактика реагирования на объективные замечания:

а) не противоречить собеседнику в открытую, довести до его сведения, что вы учитываете его взгляды, а потом объяснить, какие преимущества дает ему ваше решение.

б) четко определить тему беседы и начать аргументацию.

в) целесообразно привлечь еще один косвенный аргумент в пользу предложенного решения и после этого быстро перейти к принятию решения.

43. К целям совещания относятся:

а) описание требуемого результата

б) описание нужного типа решения и желательного итога работы

в) предварительный обмен мнениями

г) подготовка рекомендаций для принятия решения

д) принятие решения по вопросу

е) верны все ответы

44. Психологический тип собеседника «Важная птица» характеризуется:

а) добродушием и трудолюбием. С таким собеседником можно спокойно провести беседу и подвести ее итоги.

б) Вздорный человек. Этот собеседник часто выходит за профессиональные рамки беседы. Он нетерпелив, несдержан и возбужден.

в) тем, что все знает наилучшим образом. Обо всем у него есть свое мнение. Он всегда требует слова.



- г) неуверенностью в публичных выступлениях. Он охотно промолчит, боясь сказать что-нибудь такое, что, по его мнению, может выглядеть глупо.
- д) неприятием критики — ни прямой, ни косвенной. Он ведет себя как человек, обладающий большим самомнением.

45. Психологический тип собеседника «Всезнайка» характеризуется:

- а) добродушием и трудолюбием. С таким собеседником можно спокойно провести беседу и подвести ее итоги.
- б) вздорный человек. Этот собеседник часто выходом за профессиональные рамки беседы. Он нетерпелив, несдержан и возбужден.
- в) тем, что все знает наилучшим образом. Обо всем у него есть свое мнение. Он всегда требует слова.
- г) неуверенностью в публичных выступлениях. Он охотно промолчит, боясь сказать что-нибудь такое, что, по его мнению, может выглядеть глупо.
- д) неприятием критики — ни прямой, ни косвенной. Он ведет себя как человек, обладающий большим самомнением.

46. Тип замечаний «Общее сопротивление»:

- а) замечания, через которые собеседник вполне искренне, без всяких уловок, хочет получить ответ, чтобы выработать собственное мнение.
- б) замечания, возникающие у собеседника, как правило, в начале беседы, поэтому они не являются и не могут быть конкретными.
- в) высказываются очень редко всерьез. Перед окончанием беседы собеседник начинает размышлять о трудностях и препятствиях, связанных с реализацией принятого решения.

47. Тактика реагирования на замечание «последняя попытка»:

- а) не противоречить собеседнику в открытую, довести до его сведения, что вы учитываете его взгляды, а потом объяснить, какие преимущества дает ему ваше решение.
- б) четко определить тему беседы и начать аргументацию.
- в) целесообразно привлечь еще один косвенный аргумент в пользу предложенного решения и после этого быстро перейти к принятию решения.

48. Цели и функции руководителя (председательствующего) на совещании:

- а) найти по всем вопросам повестки дня оптимальное решение за минимальное время.
- б) регулировать направленность, деловитость выступлений
- в) не допускать отклонений в сторону
- г) поощрять затягивание выступлений для рождения дискуссии по вопросу
- д) при выявлении неподготовленности вопроса не снимать его с обсуждения, а решить его на совещании
- е) высказывать замечание по неконструктивным моментам

49. Тема совещания:

- а) должна быть точно сформулирована в нужном направлении для увеличения шансов получить нужный результат.
- б) тема должна быть сформулирована так, чтобы заинтересовать каждого участника совещания
- в) должна быть сформулирована конкретно.
- г) должна выноситься на обсуждение, если ее не удастся решить в рабочем порядке.



д) все ответы верны

50. К «ошибкам» слушания относится:

- а) удаление от основного предмета разговора, в результате чего можно полностью потерять нить изложения.
- б) заострение внимания на «голых» фактах.
- в) «уязвимые места» — для многих людей это такие критические слова, которые особенно действуют на психику, выводя человека из состояния равновесия.
- г) все ответы верны

Примеры оценочных средств текущего контроля (Модуль 3 «Конфликтология»)

1. Расположите по возрастанию уровни теории потребностей по А. Маслоу:

- а) самовыражение
- б) социальные
- в) самоуважение
- г) физиологические
- д) безопасность и защищенность

2. Полный перечень структурных элементов конфликта составляют:

- а) роли оппонентов, объект конфликта, среда конфликта
- б) позиции субъектов, участники конфликта, зона разногласий
- в) стороны конфликта, субъективные и объективные характеристики конфликта

3. Стратегия сотрудничества:

- а) приводит к разрешению конфликта
- б) ее применимость и выигрышность зависит от конкретной ситуации
- в) свидетельствует о высокой конфликтологической компетентности личности

4. Предупреждение конфликта представляет собой:

- а) управление конфликтом с целью его легитимации
- б) вид деятельности, направленный на ограничение конфликта
- в) превентивную форму управления конфликтом

5. Конфликт влияет на человека:

- а) позитивно
- б) негативно
- в) позитивно и негативно
- г) не оказывает влияния

6. Конфликты по социальным последствиям бывают:

- а) конструктивными
- б) предметными
- в) деструктивными
- г) затяжными

7. Компромисс как вынужденное взаимное удовлетворение при разрешении конфликта применим тогда, когда:

- а) необходимо сохранить хорошими межличностные отношения



- б) приходится отказаться от конфликта
- в) не нужен выигрыш
- г) заинтересованность сторон равная

8. Сотрудничество как стиль поведения в конфликте выбирается тогда, когда:

- а) проблема важная и есть время и силы для ее решения
- б) партнеры равны по рангу
- в) партнеры ограничены во времени
- г) есть желание найти взаимовыгодное решение.

9. Основными формами разрешения организационно-управленческих конфликтов не является:

- а) переговоры
- б) сотрудничество
- в) посредничество
- г) консенсус
- д) арбитраж

10. К групповым конфликтам относятся:

- а) личность - группа
- б) группа - группа
- в) личность - группа, группа - группа
- г) микрогруппа - руководитель

11. Определите последовательность фаз в динамике стрессового реагирования по Г.Селье:

- а) фаза истощения
- б) фаза сопротивления
- в) фаза тревоги

12. Стрессовое состояние способно провоцировать:

- а) сердечно-сосудистые, аллергические и иммунные заболевания
- б) снижение работоспособности
- в) угнетение жизненной и творческой активности
- г) вялость и пассивность
- д) бессонницу
- е) раздражительность
- ж) все ответы верны

13. Дисстресс характеризуется:

- а) механизмами стресса, призванными обеспечить сопротивляемость организма
- б) недостаточной эффективностью механизмов стресса
- в) «истощением ресурса» механизмов стресса при длительном и интенсивном стрессирующем воздействии на человека.
- г) все ответы верны

14. Какой из трех фаз стрессового реагирования, выделенных Г. Селье, фактически соответствует состояние дисстресса:



- а) фазе истощения
- б) фазе сопротивления
- в) фазе тревоги

15. Определите соответствие между основными элементами в структуре стрессовой реакции и их характеристиками:

1. оценка стрессогенного события;
 2. физиологические и биохимические сдвиги в организме;
 3. изменение поведения человека.
- а) субъективность.
 - б) влияние знаний «природы вещей», личный опыт (положительный или отрицательный), общие социокультурные установки, эмоциональное состояние в момент события.
 - в) ложные страхи, ошибочное истолкование каких-либо явлений как угрожающих нашему благополучию
 - г) крайне тесная связь с социальными факторами

16. К организационным факторы, способные вызвать стресс, относят:

- а) перегрузка или слишком малая рабочая нагрузка;
- б) конфликт ролей или их неопределенность
- в) страх не справиться с работой или страх допустить ошибку;
- г) страх быть обойденным другими;
- д) страх потерять работу и страх потерять собственное Я.
- е) неинтересная работа
- ж) плохие физические условия (шум, холод и пр.);
- з) неправильное соотношение между полномочиями и ответственностью;
- и) плохие каналы обмена информацией в организации

17. Стресс — это:

- а) напряжение, мобилизующее, активизирующее организм для борьбы с источником негативных эмоций.
- б) чрезмерное напряжение, понижающее возможности организма адекватно реагировать на требования внешней среды.

18. Выделяют три уровня профилактики стрессов. Определите соответствия:

1. телесном
 2. эмоциональном
 3. рассудочном
- а) интерес к своему здоровью и режиму питания
 - б) поиск эмоционально-комфортных для себя ситуаций
 - в) принятие себя такими, каковы вы есть.
 - г) тщательный уход за внешним видом
 - д) ощущение ценности и неповторимости собственной жизни.

19. Иррациональными считаются убеждения:

- а) не имеющие в реальности достаточных оснований.
- б) чересчур категоричные обобщения неких форм поведения
- в) укорененные в нашем сознании стереотипы
- г) все ответы верны
- д) все ответы неверны



20. Рекомендации по профилактике стрессов, формулируемые управленческой психологией, направлены:

- а) руководителям, в чьи обязанности вменяется снижать уровень стресса у сотрудников
- б) подчиненным, которым предлагается беречься от стрессов самим и не служить стрессодателями для других.
- в) и руководителям, и подчиненным
- г) психологам, консультирующим по вопросам организационно-управленческой деятельности

21. К основным признакам и условиям, достаточным для возникновения конфликта, относятся:

- а) противоположно направленные мотивы или суждения;
- б) нанесение взаимного ущерба (морального, материального, физического; психологического) субъектами социального взаимодействия;
- в) наличие у субъектов социального взаимодействия состояния противоборства между ними;
- г) верны все ответы.

22. К этапам конфликта относятся:

- а) эскалация, конфликтная ситуация, речевое противодействие;
- б) инициация конфликта, инцидент, деструктивный конфликт;
- в) тупик, конфликтная ситуация, инцидент, эскалация, послеконфликтная стадия.

Примеры оценочных средств текущего контроля (раздел «Межкультурные коммуникации»)

1. Межкультурная коммуникация – это

1. это процесс взаимодействия представителей разных культур и субкультур
2. процесс взаимодействия представителей разных социальных групп
3. любое речевое взаимодействие с целью обмена информацией

2. По классификации мировых культур в области делового общения Р.Льюиса моноактивные культуры – это

1. культуры, в которых принято планировать свою жизнь, составлять расписание, организовывать деятельность в определенной последовательности, заниматься только одним делом в данный момент;
2. культуры, в которых принято много дел делать сразу, планировать очередность дел не по расписанию, а по степени привлекательности, значимости на конкретный момент;
3. культуры, придающие наибольшее значение вежливости и уважению.

3. По классификации мировых культур в области делового общения Р.Льюиса полиактивные культуры – это

1. культуры, в которых принято планировать свою жизнь, составлять расписание, организовывать деятельность в определенной последовательности, заниматься только одним делом в данный момент;
2. культуры, в которых принято много дел делать сразу, планировать очередность дел не по расписанию, а по степени привлекательности, значимости на конкретный момент;



3. культуры, придающие наибольшее значение вежливости и уважению.
4. По классификации мировых культур в области делового общения Р.Льюиса реактивные культуры – это
 1. культуры, в которых принято планировать свою жизнь, составлять расписание, организовывать деятельность в определенной последовательности, заниматься только одним делом в данный момент;
 2. культуры, в которых принято много дел делать сразу, планировать очередность дел не по расписанию, а по степени привлекательности, значимости на конкретный момент;
 3. культуры, придающие наибольшее значение вежливости и уважению.
5. Умение учитывать возраст, пол, национальность слушателей, их общественное положение и образ жизни относится:
 5. к лингвопрагматической части компетенции оратора;
 6. к предметной компетенции;
 7. к аргументационному компоненту ораторской компетенции;
 8. к практическому опыту в политической сфере.
6. Для успешного делового общения наиболее эффективной является стратегия:
 4. сотрудничества;
 5. соперничества;
 6. конфронтации.
7. К представителям моноактивной культуры (классификация Р.Льюиса) относят:
 1. немцев
 2. японцев
 3. итальянцев
 - 4.
8. К представителям полиактивной культуры (классификация Р.Льюиса) относят:
 1. американцев
 2. китайцев
 3. русских
9. К представителям реактивной культуры (классификация Р.Льюиса) относят:
 1. англичан
 2. японцев
 3. французов
10. Тактика терпения, выжидания, умаление собственных достоинств, спокойного контроля характерна для
 1. моноактивной культуры
 2. полиактивной культуры



3. реактивной культуры
11. Тактика убеждения через красноречие характерна для
1. моноактивной культуры
 2. полиактивной культуры
 3. реактивной культуры
12. Ученый - автор теории культурных измерений
1. Г.Хофстеде
 2. Р.Льюис
 3. Э.Холл
13. Самая древняя мировая религия
1. христианство
 2. буддизм
 3. ислам
14. Особенность вероисповедания в пределах определенного религиозного учения – это
1. Религия
 2. Конфессия
 - 3.
15. Паралингвистические средства общения – это:
1. интонация;
 2. жесты;
 3. позы;
 4. шумы.
16. Кинесические средства общения – это:
1. интонация;
 2. жесты;
 3. позы;
 4. шумы.
17. Экстралингвистические средства общения – это:
1. интонация;
 2. жесты;
 3. позы;
 4. шумы.
18. Продуктивными видами речевой деятельности являются:
5. письмо;
 6. говорение;
 7. чтение;
 8. аудирование.
19. Оптимальное время для проведения презентации для представителей арабских стран
1. 60 мин.
 2. 20-25 мин.
 3. более 50 мин.
20. По классификации мировых культур Э.Холла к высококонтекстуальной культуре относится



1. Франция
2. Германия
3. скандинавские страны

Ключи	1-1; 2-1; 3-2; 4-3; 5-1; 6-1; 7-1; 8-3; 9-2; 10-3; 11 -2; 12-1; 13-2; 14-2; 15-1; 16-2; 17-4; 18-1,2; 19-2; 20-1
--------------	---

2. Контрольные вопросы

Контрольные вопросы (зачет – Б1.Б.6. М.1 «Основы речевых коммуникаций»)

1. Речевые стратегии и тактики.
2. Речевые тактики, их классификация.
3. Особенности речевого этикета при приветствии, прощании, представлении.
4. Явления интерференции при приветствии, прощании, представлении, при ведении диалога.
5. Соблюдение правил проксемики при общении.
6. Паралингвистический аспект монологической, диалогической речи. Паралингвистические характеристики полилога.
7. Кинетические единицы, сопровождающие речь, их характеристика с точки зрения семантики и стилистики.
8. Речевая агрессия, ее виды, способы нейтрализации.
9. Диалогическая речь, ее особенности.
10. Виды диалога.
11. Реплика, ее виды.
12. Виды речевой деятельности.
13. Говорение как вид речевой деятельности.
14. Слушание как вид речевой деятельности.
15. Письмо как вид речевой деятельности.
16. Чтение как вид речевой деятельности.
17. Виды речей.
18. Взаимодействие оратора и аудитории.

Контрольные вопросы (зачет – Б1.Б.6. М.2 «Психология делового общения»)

1. Деловое общение. Стили, средства общения
2. Учет гендерных особенностей в деловом общении
3. Психологические типы акцентуации личности
4. Невербальные средства общения. Изучение личности делового партнера по невербальным признакам
5. Деловые переговоры как форма делового общения
6. Деловая беседа как форма делового общения
7. Основные формы делового общения
8. Этикет в деловом общении
9. Правила карьерного успеха
10. Виды профессиональных стрессов
11. Психологические аспекты переговорного процесса
12. Перцептивная сторона делового общения



13. Интерактивная сторона делового общения
14. Психологические особенности публичного выступления.
Контрольные вопросы (зачет – Б1.Б.6. М.3 « Конфликтология»

1. Понятие конфликта. Его структура и типология
2. Причины конфликтов
3. Техника убеждения партнера
4. Типы конфликтных личностей
5. Стратегия управления конфликтом
6. Принципы ведения спора
7. Стратегии поведения в конфликтной ситуации.
8. Психотерапевтические технологии в управлении и разрешении конфликтов
9. Управление эмоциональным состоянием в конфликте
10. Посредничество в конфликтной ситуации
11. Психологическая традиция изучения конфликтов. Диагностика конфликтов

Контрольные вопросы (экзамен)

1. Речевые стратегии и тактики убеждения делового партнера.
2. Психологические тактики убеждения делового партнера
3. Речевые стратегии и тактики убеждения клиента
4. Речевые тактики, их классификация.
5. Особенности речевого этикета
6. Национальные модели общения (на примере любой национальной культуры)
7. Этикет в деловом общении
8. Классификации национальных культур
9. Стратегии управления конфликтом
10. . Говорение как вид речевой деятельности.
11. 13. Слушание как вид речевой деятельности.
12. Письмо как вид речевой деятельности.
13. Чтение как вид речевой деятельности
14. Стратегии поведения в конфликтной ситуации.
15. Психотерапевтические технологии в управлении и разрешении конфликтов
16. Психологическая традиция изучения конфликтов. Диагностика конфликтов
17. Национальные особенности ведения переговорного процесса

3. Типовые практические задания

Б1.Б.6. М.1 Основы речевых коммуникаций

Блок первый «Основные аспекты речевой коммуникации»

Тема. Лингвопрагматический, психологический, этический аспекты речевой коммуникации. Смоделировать деловую беседу (в рамках местного самоуправления) и соответствующий дискурс-анализ, в котором охарактеризовать речевые тактики, интенции, аргументы коммуникантов, используемые этикетные формулы и языковые средства

Критерии оценки:

1. Моделирование деловой беседы (0-2 балла)
2. рекомендация наиболее уместных речевых и психологических тактик (0-3



балл);

3. определение информации о собеседнике по невербальным средствам общения (0-2 балл);

4. определение механизмов, которые могут быть использованы для преодоления конфликтной ситуаций (0-2 балла);

5. соблюдение языковой нормы (0-2 балла).

Максимальная сумма баллов - 10 баллов.

Блок второй «Основные виды речевой деятельности».

Тема. Совершенствование навыков устной речи. Представить профессиональную речь и дискурс-анализ. Адресант – представитель администрации города. Адресат-граждане города/ представители бизнес-структур/городских организаций.

Критерии оценки:

1. Информативность, логичность, композиционная стройность дискурса – 15 баллов

2. Аргументированность - 5 баллов

3. Соблюдение языковой нормы – 5 баллов

4. Наличие презентации, отвечающей современным нормам – 5 баллов

5. Наличие средств художественной выразительности – 2 балла

Максимальная сумма баллов - 35 баллов.

Б1.Б.6. М.2 Психология делового общения

Блок третий «Общение как социально-психологическая проблема»

Моделирование и анализ коммуникативной ситуации

Тема: Коммуникативная сторона делового общения. Смоделировать и охарактеризовать коммуникативную ситуацию с позиции лингвопрагматики и психологии делового общения (исходная информация: адресант – представитель муниципалитета; адресат – жители города; тема – перспективы развития ЖКХ)

Б1.Б.6. М.3 Конфликтология

Блок шестой. Стратегии управления конфликтом.

Тема. Анализ конфликта.

Критерии оценки:

1. Моделирование конфликтной ситуации (0-1 балл).

2. Определение составляющих конфликтной ситуации (0-1 балл).

3. Определение стратегии управления конфликтом (0-1 балл).

4. определение возможных преимуществ сторон/стороны в случае разрешения конфликта (0-1 балл).

5. Определение дальнейших путей сотрудничества с партнером (0-1 балл).

Максимальная сумма баллов - 5 баллов.

Б1.Б.6. М.4 Межкультурные коммуникации

Блок восьмой. Восточный и западный стили общения

Тема. Особенности деловых коммуникаций на Востоке и Западе Решение ситуационной задачи. **Пример контрольного задания.** Муниципалитет совместно с



российским туроператором ведет переговоры о сотрудничестве с китайским (французским, немецким и т.д.) туроператором. Речь идет о сотрудничестве – совместный проект. Переговоры заходят в тупик в области финансовой составляющей. Какие тактики может использовать муниципалитет?

Критерии оценки:

1. Определение особенностей делового общения партнеров по бизнесу (0-2 балла)
2. рекомендация наиболее уместных речевых тактик (0-2 балл);
3. определение информации о собеседнике по невербальным средствам общения (0-2 балл);
4. определение механизмов, которые могут быть использованы для преодоления тупиковых ситуаций (0-2 балла);
5. соблюдение языковой нормы (0-2 балла).

Максимальная сумма баллов - 10 баллов.

Защита информационного группового проекта Технологии общения с клиентом. (Национальные особенности делового общения – на примере – указать страну или республику в составе РФ).

За участие в работе круглого стола (защита группового проекта) – 0-35 баллов: информативность целостность дискурса (0-10 балла), использование этикетных формул (0-2 балла), использование аргументов (0-10 балла), использование профессиональной лексики (0- 1балл), использование фигур речи (0-5 баллов), соблюдение языковой нормы (0-2 балла), контакт с аудиторией (0-5 баллов).