

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Петровская Анна Викторовна

Должность: Директор

Дата подписания: 28.02.2025 09:52:35

Уникальный программный ключ:

798bda6555fbdebe827768f6f1710bd17a9070c31dc106abac5a110c8e519f

Приложение 6

к основной профессиональной образовательной программе

по направлению подготовки 09.03.03 Прикладная информатика

направленность (профиль) программы Прикладная информатика

в экономике

**Министерство науки и высшего образования Российской Федерации**  
**федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение**  
**высшего образования**  
**«Российский экономический университет имени Г.В. Плеханова»**  
**Краснодарский филиал РЭУ им. Г. В. Плеханова**

Факультет экономики, менеджмента и торговли

Кафедра корпоративного и государственного управления

**ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ**

**по дисциплине**

**Деловые и межкультурные коммуникации**

**Направление подготовки**

**09.03.03 Прикладная информатика**

**Направленность (профиль) программы**

**Прикладная информатика в экономике**

**Уровень высшего образования**

**Бакалавриат**

**Год начала подготовки 2024**

Краснодар – 2024 г.

Составитель:

к.ф.н., доцент кафедры корпоративного и государственного управления  
Д.А. Сигида

Оценочные материалы одобрены на заседании кафедры корпоративного и государственного управления Краснодарского филиала РЭУ им. Г.В. Плеханова протокол № 9 от 07.03.2024 г.

Оценочные материалы составлены на основе оценочных средств по дисциплине «Деловые и межкультурные коммуникации», утвержденных на заседании кафедры истории и философии РЭУ им. Г.В. Плеханова, протокол № 8 от «20» мая 2021 г., разработанных авторами:

Галухиным А.В., к.ф.н., доцентом кафедры истории и философии;

Ивлевой М.И., к.ф.н., доцентом кафедры истории и философии;

Малаховой Е.В., к.ф.н., доцентом кафедры истории и философии.



## ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ

по дисциплине **Деловые и межкультурные коммуникации**

### ПЕРЕЧЕНЬ КОМПЕТЕНЦИЙ С УКАЗАНИЕМ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ И ЭТАПОВ ИХ ФОРМИРОВАНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Формируемые компетенции (код и наименование компетенции)	Индикаторы достижения компетенций (код и наименование индикатора)	Результаты обучения (знания, умения)	Наименование контролируемых разделов и тем
УК 3. Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	УК-3.1. Понимает основные аспекты межличностных и групповых коммуникаций	УК-3.1. З-1. Знает основные принципы и методы управления человеческими ресурсами для организации групповой работы	Тема 1. Основы теории межкультурных коммуникаций.
	УК-3.2. Применяет методы командного взаимодействия	УК-3.1.У-1. Умеет проектировать межличностные и групповые коммуникации УК-3.1.У-3. Умеет выстраивать взаимодействие с учетом социальных особенностей членов команды	Тема 2. Деловые коммуникации в организациях в условиях деловой межкультурной коммуникации.
		УК-3.2. З-2. Знает основные методы анализа группового взаимодействия УК-3.2.У-3. Умеет определять потребности участников команды в овладении новыми знаниями и умениями знаниями и умениями	Тема 3. Личность в деловых межкультурных коммуникациях. Тема 4. Этика деловых межкультурных коммуникаций.
	УК-4.3. Использует диалог для сотрудничества в социальной и профессиональной сферах	УК-4.3. У-1. Владеет нормами и моделями речевого поведения применительно к конкретной ситуации академического и профессионального взаимодействия	Тема 5. Публичные выступления в межкультурных деловых коммуникациях.
УК-4.3. У-2. Умеет выстраивать монолог, вести диалог и полилог с соблюдением норм речевого этикета, аргументированно отстаивать свои позиции и идеи		Тема 6. Виртуальные деловые и межкультурные коммуникации.	

# МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИЕ ЭТАПЫ ФОРМИРОВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ

## Перечень учебных заданий на аудиторных занятиях

### Вопросы для проведения опроса

**Индикаторы достижения: УК-3.1; УК-3.2; УК-4.3**

#### **Тема 1. Основы теории деловых межкультурных коммуникаций.**

1. Какова сущность деловых коммуникаций и их специфика в условиях культурного различия?
2. Каковы основные понятия в теории межкультурной коммуникации??
3. Каковы основные компоненты и условия коммуникации?
4. Какова характеристика вербальных средств коммуникации и как они связаны с культурными различиями?
5. В чем состоит сущность классических и неклассических теорий коммуникации?

#### **Тема 2. Деловые коммуникации в организациях в условиях деловой межкультурной коммуникации.**

1. Каковы виды деловых коммуникаций в организациях и их специфика в условиях межкультурной коммуникации?
2. В чем заключается специфика формальных и межличностных коммуникаций в организациях?
3. Как инновационные формы деловых коммуникаций реализуются в межкультурной коммуникации?
4. Каким образом культурные паттерны выступают как детерминанты деловых коммуникаций?
5. Каким образом проявляют себя коммуникативно-поведенческие диспозиции в культурах высокого контекста и в культурах низкого контекста?

#### **Тема 3. Личность в деловых межкультурных коммуникациях**

1. Каковы психологические особенности личностных коммуникаций в профессиональной среде?
2. Что такое самоподача в деловых отношениях? Из каких составляющих она складывается?
3. В чем заключается интерактивная сторона делового общения в межкультурных коммуникациях?
4. Что такое социально-психологические стереотипы в межкультурных коммуникациях?
5. Каковы критерии проверки собственного делового потенциала?

#### **Тема 4. Этика деловых межкультурных коммуникаций**

1. В чем заключается основное противоречие нравственного сознания в предпринимательской деятельности в условиях межкультурной коммуникации?
2. Что является механизмом нравственной регуляции делового общения в условиях межкультурной коммуникации?
3. Как деловая этика может способствовать повышению эффективности межкультурной коммуникации?
4. В чем заключается сущность понятия «справедливость» в деловых коммуникациях?
5. Какие этические ценности являются основой деловых отношений в современной межкультурной коммуникации?

#### **Тема 5. Публичные выступления в межкультурных деловых коммуникациях**

1. В чем заключается подготовка к публичному выступлению в деловой коммуникации?
2. Какие бывают типичные ошибки в ходе публичного выступления?
3. В чем заключается адаптация к аудитории публичного выступления в условиях межкультурной деловой коммуникации?
4. В чем состоит специфика публичных выступлений на деловых совещаниях в условиях межкультурной коммуникации?
5. В чем заключается подготовка к докладам и выступлениям на международных конференциях и конгрессах?

#### **Тема 6. Виртуальные деловые и межкультурные коммуникации**

1. В чем состоит специфика виртуальных деловых коммуникаций?
2. Каковы информационные системы в современной деловой межкультурной коммуникации?
3. Каковы виды виртуальных коммуникаций в деловых межкультурных коммуникациях?
4. В чем состоит значение виртуальных коммуникаций в деловых межкультурных отношениях?
5. Каковы методы информационно-коммуникационных технологий для сбора, хранения, обработки, представления и передачи информации в ситуациях межкультурного академического и профессионального взаимодействия?

#### **Критерии оценки (в баллах):**

-1,48 балла выставляется обучающемуся по каждой теме, если он представляет понимание основных аспектов межличностных и групповых коммуникаций, знает и владеет нормами и моделями речевого поведения применительно к конкретной ситуации академического и профессионального взаимодействия, дал развернутый ответ с использованием теоретических знаний и нашел эффективное решение;

- 1 балл выставляется обучающемуся каждой теме, если он представляет понимание основных аспектов межличностных и групповых коммуникаций в целом, хорошо знает и владеет нормами и моделями речевого поведения применительно к конкретной ситуации академического и профессионального взаимодействия, привел дополнительные аргументы к обсуждаемым вопросам.

#### **Задания для текущего контроля**

##### ***Типовые кейсы:***

Ниже приведены выдержки из деловых писем с жалобами: (а) "Вы взяли с нас неправильную сумму"; "Пожалуйста, пришлите нам замену в ближайшее удобное для вас время"; (б) "Похоже, что в счете-фактуре есть расхождение по сравнению с оценкой"; "Мы хотели бы попросить вас рассмотреть возможность замены этого товара". Сравните (а) и (б) с точки зрения ясности, влияния на отношения между поставщиком и клиентом и общей эффективности. Как вы думаете, насколько ваша оценка связана с вашей культурой?

#### **Задания для творческого рейтинга**

##### ***Тематика докладов:***

1. Деловая встреча в ситуации разных культурных типов участников
2. Деловой разговор в контексте межкультурной коммуникации.

3. Роль разговорных ограничений в выборе стратегий делового общения в разных культурах.
4. Культурно-национальная специфика отношения к переговорам.
5. Тактические приемы деловых переговоров.
6. Барьеры в межкультурной коммуникации: классификация
7. Стратегии преодоления барьеров на пути межкультурной коммуникации
8. Языковой барьер: использование незнакомого языка или неоднозначность языковых выражений.
9. Различие культурных паттернов как источник барьеров в деловом общении
10. Методы преодоления барьеров в межкультурной коммуникации
11. Принципы управления межкультурными конфликтами в сфере бизнеса.
12. Каковы последствия не директивного подхода к посредничеству для того, как должны действовать медиаторы.
13. Стратегии взаимодействия в конфликтной ситуации.
14. Конструктивное сотрудничество и выгодные компромиссы как методы разрешения конфликтов.
15. Структурные методы управления конфликтами.

**МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИЕ ЭТАПЫ  
ФОРМИРОВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ ВО ВРЕМЯ ПРОВЕДЕНИЯ  
ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ**

**Структура зачетного задания**

<i>Наименование оценочного средства</i>	<i>Максимальное количество баллов</i>
Вопрос 1. Предмет и назначение дисциплины «Деловые и межкультурные коммуникации».	15
Вопрос 2. Основные типы и условия образования барьеров в коммуникации.	15
Тестовое задание.	10

**Задания, включаемые в зачетное задание**

***Перечень вопросов:***

1. Предмет и назначение дисциплины «Деловые и межкультурные коммуникации».
2. Основное содержание и отношения понятий «коммуникация», «межкультурная коммуникация», «деловая коммуникация».
3. Общие условия, элементы и принципы коммуникации. Роль культурного контекста.
4. Межкультурные коммуникации как предмет изучения: основные исследовательские подходы.
5. Взаимосвязь коммуникации и культуры в порядке развития межличностных, социальных и деловых отношений.

6. Основные модели коммуникации: линейная, круговая, транзакторная или синергетическая. Место фактора культурных различий в моделях коммуникации.
7. Актуальные факторы значимости межкультурного взаимодействия в процессе деловых коммуникаций: глобализация, социальные тренды, технологии, мультикультурализм..
8. Содержательные и проблемные аспекты определения понятия «культура». Значение культурных паттернов для осуществления коммуникации.
9. Культурный универсализм и культурный паритикуляризм в контексте деловых коммуникаций: концепты “etics” и “emics”.
10. Значение социально-культурного разнообразия для развития делового общения и продуктивного взаимодействия в деловой среде.
11. Коммуникативно-поведенческие диспозиции в культурах высокого и низкого контекста: концепция Э.Т. Холла.
12. Параметры и измерения культурных различий: типология ценностных ориентаций Г. Хофстеда и ее значение для осмысления межкультурных деловых коммуникаций.
13. Таксономическая модель различия культурных паттернов в рамках программы GLOBE как средство исследования культурно-диверсифицированной среды коммуникаций.
14. Модель комплексного анализа культурного паттерна коммуникации Клакхорна и Стродтбека.
15. Параметры и измерения культурных различий: модель Ф.Тромпенаарса как средство анализа межкультурных и деловых коммуникаций.
16. Понятие «межкультурных коммуникативных компетенций». Основные подходы к определению межкультурно-коммуникативной компетентности (Модель Гадикунста. Модель Тинг-Тумэй).
17. Моделирование системы межкультурных коммуникативных компетенций в исследовательской программе Гуо Минг Чена и У. Старосты.
18. Общие принципы и основные формы вербальной коммуникации.
19. Функции языка в межкультурных коммуникациях. Значение тезиса о лингвистической относительности.
20. Кросс-культурные стили вербального общения и принципы межкультурной деловой коммуникации.
21. Сущность, основные функции и средства невербальной коммуникации. Культурная специфика невербальных кодов.
22. Основные типы и условия образования барьеров в коммуникации.
23. Различие и несоизмеримость культурных паттернов как источник барьеров в деловой коммуникации.
24. Языковой барьер в межкультурных деловых коммуникациях. Роль интерпретации в преодолении языкового барьера.
25. Функции, формы и каналы коммуникации в организациях в условиях культурно-гетерогенной деловой среды.

26. Модели организаций и особенности коммуникаций в организациях различного типа (классической, человеческой, системной, трансформационной).
27. Организационные ценности в различных культурах и их влияние на условия формального и неформального взаимодействия в организациях.
28. Модели анализа культурных различий в контексте деловой коммуникации в организациях.
29. Коммуникация с коллегами на рабочем месте в условиях разнообразия национально-культурных типов сотрудников.
30. Коммуникация и отношения между начальником и подчиненным в условиях работы в организациях с фактором культурных различий.
31. Коммуникация с клиентами и партнерами в условиях культурно-диверсифицированной социально-деловой среды.
32. Модели принятия решений и стили лидерства в контексте межкультурных коммуникаций в организациях.
33. Понятие рабочей группы. Классификация рабочих групп.
34. Стадии образования и функционирования групп. Значение фактора культурного разнообразия для работы в группах.
35. Форматы группового коммуникативного взаимодействия. Методы и техники группового решения проблем.
36. Принципы коммуникации и работы в интернациональных и мультикультурных группах.
37. Факторы интеграции и межкультурного лидерства в группах.
38. Интервью в системе форм устной деловой коммуникации: виды интервью, этапы и фазы процесса интервью, принципы самопрезентации и восприятия и роль культурных паттернов.
39. Параметры диалогического дискурса в межкультурных деловых коммуникациях: основные типы вопросов и ответов, условия и принципы диалогического общения в межкультурном пространстве.
40. Универсально значимые принципы деловой беседы и их культурно обусловленные модификации.
41. Культурные паттерны делового протокола в устных формах делового общения.
42. Теория культурно обусловленных разговорных ограничений и ее применение для регламентации устных форм делового общения.
43. Деловое совещание: различие совещаний по функциям и уровню формальности, организационные и процедурные моменты взаимодействия участников совещания.
44. Роль культурных ограничений в ситуации совместного принятия решений.
45. Деловые переговоры в контексте межкультурных деловых коммуникаций: классификация видов переговоров по различным основаниям, компетенции переговорщиков, основные фазы переговорного процесса и факторы, влияющие на ход и результат переговоров.

46. Методы ведения деловых переговоров и основные тактические приемы, используемые в переговорном процессе, условия согласования позиций на фоне различия интересов и культурных установок.
47. Культурно обусловленные различия в отношении к деловым переговорам и национально-специфические стили ведения переговоров.
48. Конфликты в ситуациях межкультурного делового общения: понятие конфликта, виды конфликтов, причины конфликтов, культурные факторы динамики конфликтных ситуаций, восприятие конфликтов из различных культурных перспектив.
49. Конфликты: стратегии поведения в конфликтной ситуации и методы управления конфликтной ситуацией, роль культурных факторов в выборе стратегии решения конфликтов.
50. Нравственно-регулятивные основы делового общения в условиях культурно обусловленного различия ценностных ориентаций: теория интегративного социального контракта.

**Тестовые задания к зачету:**

1. Ожидания во взаимоотношениях зависят от того, насколько формально или неформально с ролевой точки зрения вы подходите к общению.

- А) Верно**  
Б) Неверно.

2. Культурно разделяемые \_\_\_\_\_ включают в себя ответы на вопросы о происхождении человека, концепции пространства, времени, сверхъестественного.

- А) традиции  
**Б) верования**  
В) нормы  
Г) ценности

3. Культура – это выученная \_\_\_\_\_ система, содержащая традиции, нормы и ценности

- А) нормативная**  
Б) лингвистическая  
В) означающая

4. Через изучение межкультурных коммуникаций мы можем углубить восприятие других, но не себя.

- А) Верно  
**Б) Неверно.**

5. Символ – это знак, слово, жест или иная форма невербального поведения, содержащая некое значение.

- А) Верно**  
Б) Неверно.

1. Коммуникация - это

- а) процесс;**  
б) результат;  
в) закон;  
г) приказ.

2. Функция коммуникации, направленная на установление контакта с собеседником

- а) информационная;

- б) перцептивная;  
в) **контактная**;  
г) статусная.
3. Функция коммуникации, направленная на обмен эмоциями между партнерами и изменение их эмоциональных состояний  
а) статусная;  
б) **эмотивная**;  
в) контактная;  
г) информационная.
4. Функция коммуникации, направленная на осознание и фиксирование человеком своего места в обществе  
а) контактная;  
б) побудительная;  
в) **статусная**;  
г) преобразовательная.
5. Ожидания во взаимоотношениях зависят от того, насколько формально или неформально с ролевой точки зрения вы подходите к общению.

**А) Верно**

Б) Неверно.

6. Культурно разделяемые \_\_\_\_\_ включают в себя ответы на вопросы о происхождении человека, концепции пространства, времени, сверхъестественного.

А) Традиции

**Б) верования**

В) нормы

Г) ценности

7. Культура – это выученная \_\_\_\_\_ система, содержащая традиции, нормы и ценности

**А) нормативная**

Б) лингвистическая

В) означающая

8. Через изучение межкультурных коммуникаций мы можем углубить восприятие других, но не себя.

А) Верно

**Б) Неверно.**

9. Символ – это знак, слово, жест или иная форма невербального поведения, содержащая некое значение.

**А) Верно**

Б) Неверно.

10. Культурные нормы определяют индивидуальное восприятие того, что считается правильным или неправильным.

**А) Верно**

Б) Неверно.

**Тема 2. Деловые коммуникации в организациях в условиях деловой межкультурной коммуникации.**

1. Вид деловых коммуникаций, отражающий отношения служебной иерархии между партнерами  
а) **горизонтальный**;  
б) вертикальный;  
в) конструктивный;  
г) деструктивный.
2. Вид деловых коммуникаций, содержащий в себе укрепляющий и развивающий характер деловых отношений  
а) вертикальный;

- б) деструктивный;
- в) горизонтальный
- г) **конструктивный.**

3. Тип профессий, связанных с ориентацией на проблемы других людей (индивидов или социальных групп)

- а) «человек – живая природа»;
- б) «человек – техника»;
- в) «человек – художественный образ»;
- г) **«человек – человек».**

4. Принцип поведения человека в деловых коммуникациях, при котором он отказывается от своих целей и желаний в пользу другого

- а) «я проиграл – ты проиграл»;
- б) «я выиграл – ты проиграл»;
- в) **«я проиграл – ты выиграл»;**
- г) «я выиграл – ты выиграл».

5. Принцип поведения человека в деловых коммуникациях, при котором выигрывают обе стороны

- а) «я проиграл – ты проиграл»;
- б) «я выиграл – ты проиграл»;
- в) «я проиграл – ты выиграл»;
- г) **«я выиграл – ты выиграл».**

6. Когда собеседник, чтобы расположить партнера к себе, часто произносит его имя, то он использует прием

- а) «зеркало отношений»;
- б) «терпеливый слушатель»;
- в) **«имя собственное»;**
- г) «личная жизнь».

7. Располагая к себе партнера через доброжелательное выражение лица и улыбку, человек использует прием

- а) **«зеркало отношений»;**
- б) «терпеливый слушатель»;
- в) «имя собственное»;
- г) «личная жизнь».

8. В процессе слушания своего собеседника не следует

- а) стараться выразить понимание;
- б) стараться понять не только смысл слов, но и его чувства;
- в) **поспешно делать выводы и возражать;**
- г) придерживаться одобрительной установки к нему.

9. Социальная группа, объединяющая людей общими целями и близкими мотивами совместной деятельности, лежащими в русле интересов организации, есть

- а) семья;
- б) **коллектив;**
- в) толпа;
- г) класс.

10. Функцией коллектива, направленной на формирование у человека качеств, необходимых для данного вида деятельности, организации и общества в целом, выступает

- а) **производственная;**
- б) воспитательная;
- в) регулятивная;
- г) диктаторская.

### **Тема 3. Личность в деловых межкультурных коммуникациях**

1. Каждый человек обладает идентичностями

- А) несколькими формальными  
**Б) несколькими личными**  
В) несколькими безличными
2. Коммуникативное качество, заключающееся в отсутствии в речи нелитературных слов: жаргонизмов, арготизмов, диалектизмов, просторечных слов и слов-паразитов  
А) правильность Б) логичность **В) чистота**
3. В ходе делового разговора Вы заметили, что Ваш собеседник почему-то перестал на Вас смотреть. Это вызвано тем, что \_\_\_  
А) вы ему симпатичны  
**Б) он стал испытывать по отношению к вам негативные эмоции**  
В) он увлечен вашей идеей
4. Как называется совокупность норм поведения, проявляющихся в непосредственном общении представителей различных национальностей?  
**А) культура межнационального общения**  
Б) культура регионов  
В) субкультура
5. Модель межличностной коммуникации, учитывающая обратную связь отправителя и получателя, в ходе которой первый кодирует, а второй декодирует информацию, называется:  
**А) круговой**  
Б) линейной  
В) цикличной
6. Используя манипуляцию, человек стремится  
а) **только к собственной выгоде;**  
б) к взаимовыгодному сотрудничеству всех сторон;  
в) к выгоде третьих лиц;  
г) к отсутствию выгоды для всех.
7. Внешними признаками манипуляции являются  
а) преувеличенная доброжелательность, демонстрация внезапного благорасположения;  
б) требование немедленного принятия решений;  
в) щедрые посулы или преувеличение возможных потерь;  
г) **всё вышеперечисленное.**
8. Эмоциональная расположенность, создающая теплый психологический фон общения, есть  
а) **симпатия;**  
б) неприятие;  
в) недоверие;  
г) уважение.
9. Слова, содержащие преувеличение достоинств, которые желает видеть в себе собеседник, есть  
а) оскорбление;  
б) **лесть;**  
в) комплимент;  
г) издёвка.
10. В процессе слушания своего собеседника не следует  
а) стараться выразить понимание;  
б) **не стараться понять не только смысл слов, но и его чувства;**  
в) показывать свое уважение к нему;  
г) придерживаться одобрительной установки к нему.

#### **Тема 4. Этика деловых межкультурных коммуникаций**

1. Этика – это  
а) наука о ценностях;  
б) наука о человеке;

в) **наука о морали;**

г) наука об обществе.

2. Деловая этика – это

а) Многоплановый процесс развития контактов между людьми, порождаемый потребностями совместной жизнедеятельности;

б) Метод морально-психологического воздействия на человека (группу, общество), носящий скрытый характер, опирающийся на человеческие слабости и побуждающий к совершению определенных действий;

в) Передача или обмен информацией и мнениями по вопросам личного характера;

г) **Совокупность этических принципов и норм, которыми должны руководствоваться в деятельности организации ее члены в сфере управления и предпринимательства.**

3. Деловые отношения, в основе которых лежат моральные нормы и требования, выстраиваются

а) на стремлении к прибыли любыми средствами;

б) **на сочетании собственных интересов с интересами других людей;**

в) на неизменном приоритете собственных интересов;

г) на отказе от прибыли.

4. «Золотое правило нравственности» гласит

а) **«Поступайте с другими так, как хотите, чтобы поступали с вами»;**

б) «Поступайте с другими так, как не хотите, чтобы поступали с вами»;

в) «Поступайте с другими так, как говорит ваш руководитель»;

г) «Поступайте с другими в соответствие со своим настроением».

5. Ответственность – это

а) внутренняя уверенность человека в собственной ценности, чувство самоуважения;

б) принцип регулирования взаимоотношений между людьми по поводу распределения социальных ценностей;

в) внешнее общественное признание поступков человека, его заслуг, проявляющееся в почитании, авторитете, славе;

г) **способность человека думать об интересах других людей и отвечать за результаты и последствия своих действий.**

6. Способность человека, критически оценивая свои поступки, мысли и желания, осознавать и переживать свое несоответствие должному, есть

а) справедливость;

б) **совесть;**

в) долг;

г) свобода.

7. Отношение подчиненного к руководителю в деловой этике определяется как отношение

а) «по горизонтали»;

б) «сверху-вниз»;

в) **«снизу-вверх»;**

г) «стандартное».

8. Главный нравственный принцип отношения руководителя к подчиненному гласит

а) «Относитесь к своему подчиненному так, как вы хотели бы, чтобы к вам относился подчиненный»;

б) «Относитесь к своему подчиненному так, как вы хотели бы, чтобы к вам относился другой человек»;

в) «Относитесь к своему подчиненному так, как вы хотели бы, чтобы он относился к вам»;

г) **«Относитесь к своему подчиненному так, как вы хотели бы, чтобы к вам относился руководитель».**

9. Выражение уважительного отношения к другим людям, проявляющееся в приветствиях, пожеланиях, интонациях голоса, мимике и жестах

а) **вежливость;**

- б) хамство;
- в) пунктуальность;
- г) точность.

10. Причинами повышения внимания к этике в деловых отношениях во второй половине XX в. выступают

- а) негативные последствия деятельности коммерческих организаций и рост общественного возмущения;
- б) потребительский характер современной экономики, ведущий к росту влияния общества на бизнес и усилению конкуренции;
- в) информационная революция;
- г) **всё вышеперечисленное.**

### **Тема 5. Публичные выступления в межкультурных деловых коммуникациях**

1. Передача одним выступающим информации широкой аудитории с соблюдением правил и принципов построения речи и ораторского искусства называется

- а) дискуссией;
- б) **публичным выступлением;**
- в) деловой беседой;
- г) деловыми переговорами.

2. Принципом речевого воздействия при публичных выступлениях не является

- а) доступность;
- б) ассоциативность;
- в) интенсивность;
- г) **апатия.**

3. Композиционное построение публичного выступления начинается с

- а) **приветствия и представления;**
- б) названия темы;
- в) разъяснения цели;
- г) апелляции к интересам аудитории.

4. Фраза, которую нельзя говорить в начале публичного выступления:

- а) «Я рад находиться здесь»;
- б) «Мне приятно выступать перед столь заинтересованной аудиторией»;
- в) «Я не во всем согласен с предыдущим оратором»;
- г) **«У меня было мало времени для подготовки».**

5. Прием привлечения внимания аудитории не является

- а) юмористическое замечание;
- б) **эгоцентризм;**
- в) вопросы к аудитории;
- г) обращение к событиям, неизвестным аудитории.

6. Прием удержания внимания слушателей, построенный на ссылках на авторитеты, называется

- а) повтором;
- б) намеком;
- в) **цитированием;**
- г) противопоставлением.

7. В завершение выступления уместно использовать

- а) **призыв к действию;**
- б) забавный анекдот;
- в) провокация;
- г) презрение к аудитории.

8. Во время публичного выступления оратору необходимо жестикулировать

- а) ниже пояса;

- б) над головой;  
 в) **выше пояса**;  
 г) очень мало.
9. Главная опасность выступления экспромтом состоит в том, что  
 а) вас не поймут;  
 б) вы заговорите излишне эмоционально;  
 в) вы будете излишне откровенны;  
 г) **начав говорить, вы не будете знать, когда закончите.**
10. Если речь выступающего перебивают вопросом, то он должен  
 а) открыто выразить своё недовольство;  
 б) **сделать паузу, не ввязываться в полемику, оставаться спокойным и доброжелательным**;  
 в) перекричать перебивающего;  
 г) оскорбительно отозваться о перебивающем.

**Показатели и критерии оценивания планируемых результатов освоения компетенций и результатов обучения, шкала оценивания**

Шкала оценивания		Формируемые компетенции	Индикатор достижения компетенции	Критерии оценивания	Уровень освоения компетенций
85 – 100 баллов	«зачтено»	УК 3. Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	УК-3.1. Понимает основные аспекты межличностных и групповых коммуникаций	<b>Знает верно и в полном объеме:</b> основные принципы и методы управления человеческими ресурсами для организации групповой работы; методы оценки эффективности командной работы; основные модели командообразования и технологии эффективной коммуникации в команде <b>Умеет верно и в полном объеме:</b> проектировать межличностные и групповые коммуникации; определять свою роль в команде, ставить цели и формулировать задачи, связанные с ее реализацией; выстраивать взаимодействие с учетом социальных особенностей членов команды	<b>Продвинутый</b>
			УК-3.2. Применяет методы командного взаимодействия	<b>Знает верно и в полном объеме:</b> теоретические основы и практические аспекты организации командной работы; основные методы анализа	

				<p>группового взаимодействия; методы анализа командных ролей <b>Умеет верно и в полном объеме:</b> проектировать и организовывать командную работу; определять и корректировать командные роли; определять потребности участников команды в овладении новыми знаниями и умениями</p>	
		УК 4. Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	УК-4.3. Использует диалог для сотрудничества в социальной и профессиональной сферах	<p><b>Знает верно и в полном объеме:</b> <b>Владет</b> нормами и моделями речевого поведения применительно к конкретной ситуации академического и профессионального взаимодействия <b>Умеет верно и в полном объеме:</b> выстраивать монолог, вести диалог и полилог с соблюдением норм речевого этикета, аргументированно отстаивать свои позиции и идеи</p>	
<b>70 – 84 баллов</b>	<b>«зачтено»</b>	УК 3. Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	УК-3.1. Понимает основные аспекты межличностных и групповых коммуникаций	<p><b>Знает с незначительными замечаниями:</b> основные принципы и методы управления человеческими ресурсами для организации групповой работы; методы оценки эффективности командной работы; основные модели командообразования и технологии эффективной коммуникации в команде <b>Умеет с незначительными замечаниями:</b> проектировать межличностные и групповые коммуникации; определять свою роль в команде, ставить цели и формулировать задачи, связанные с ее реализацией; выстраивать взаимодействие с учетом социальных</p>	<b>Повышенный</b>

				особенностей членов команды	
			УК-3.2. Применяет методы командного взаимодействия	<p><b>Знает с незначительными замечаниями:</b> теоретические основы и практические аспекты организации командной работы; основные методы анализа группового взаимодействия; методы анализа командных ролей</p> <p><b>Умеет с незначительными замечаниями:</b> проектировать и организовывать командную работу; определять и корректировать командные роли; определять потребности участников команды в овладении новыми знаниями и умениями</p>	
		УК 4. Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	УК-4.3. Использует диалог для сотрудничества в социальной и профессиональной сферах	<p><b>Знает с незначительными замечаниями: Владеет</b> нормами и моделями речевого поведения применительно к конкретной ситуации академического и профессионального взаимодействия</p> <p><b>Умеет с незначительными замечаниями:</b> выстраивать монолог, вести диалог и полилог с соблюдением норм речевого этикета, аргументированно отстаивать свои позиции и идеи</p>	
50 – 69 баллов	«зачтено»	УК 3. Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	УК-3.1. Понимает основные аспекты межличностных и групповых коммуникаций	<p><b>Знает на базовом уровне, с ошибками:</b> основные принципы и методы управления человеческими ресурсами для организации групповой работы; методы оценки эффективности командной работы; основные модели командообразования и технологии эффективной коммуникации в команде</p> <p><b>Умеет на базовом уровне, с ошибками:</b> проектировать</p>	<b>Базовый</b>

				<p>межличностные и групповые коммуникации;  определять свою роль в команде, ставить цели и формулировать задачи, связанные с ее реализацией;  выстраивать взаимодействие с учетом социальных особенностей членов команды</p>	
			УК-3.2. Применяет методы командного взаимодействия	<p><b>Знает на базовом уровне, с ошибками:</b>  теоретические основы и практические аспекты организации командной работы;  основные методы анализа группового взаимодействия;  методы анализа командных ролей</p> <p><b>Умеет на базовом уровне, с ошибками:</b>  проектировать и организовывать командную работу;  определять и корректировать командные роли;  определять потребности участников команды в овладении новыми знаниями и умениями</p>	
		УК 4. Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	УК-4.3. Использует диалог для сотрудничества в социальной и профессиональной сферах	<p><b>Знает на базовом уровне, с ошибками:</b>  Владеет нормами и моделями речевого поведения применительно к конкретной ситуации академического и профессионального взаимодействия</p> <p><b>Умеет на базовом уровне, с ошибками:</b>  выстраивать монолог, вести диалог и полилог с соблюдением норм речевого этикета, аргументированно отстаивать свои позиции и идеи</p>	
менее 50 баллов	«не зачтено»	УК 3. Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	УК-3.1. Понимает основные аспекты межличностных и групповых коммуникаций	<p><b>Не знает на базовом уровне:</b>  основные принципы и методы управления человеческими ресурсами для организации групповой работы;  методы оценки эффективности командной</p>	<b>Компетенции не сформированы</b>

			<p>работы; основные модели командообразования и технологии эффективной коммуникации в команде</p> <p><b>Не умеет на базовом уровне:</b> проектировать межличностные и групповые коммуникации; определять свою роль в команде, ставить цели и формулировать задачи, связанные с ее реализацией; выстраивать взаимодействие с учетом социальных особенностей членов команды</p>	
			<p>УК-3.2.Применяет методы командного взаимодействия</p>	<p><b>Не знает на базовом уровне:</b> теоретические основы и практические аспекты организации командной работы; основные методы анализа группового взаимодействия; методы анализа командных ролей</p> <p><b>Не умеет на базовом уровне:</b> проектировать и организовывать командную работу; определять и корректировать командные роли; определять потребности участников команды в овладении новыми знаниями и умениями</p>
		<p>УК 4. Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)</p>	<p>УК-4.3. Использует диалог для сотрудничества в социальной и профессиональной сферах</p>	<p><b>Не знает на базовом уровне:</b> <b>Владет</b> нормами и моделями речевого поведения применительно к конкретной ситуации академического и профессионального взаимодействия</p> <p><b>Не умеет на базовом уровне:</b> выстраивать монолог, вести диалог и полилог с соблюдением норм речевого этикета, аргументированно отстаивать свои позиции и идеи</p>

## Тестовые задания для оценки степени сформированности индикаторов компетенций по дисциплине

### Индикатор компетенции УК-3.1 Понимает основные аспекты межличностных и групповых коммуникаций

#### Тесты по дисциплине «Б1.О.ДЭ.01.02 Деловые и межкультурные коммуникации»

##### Тестовые задания закрытого типа

1. Деловое общение – это сложный многоплановый процесс развития контактов между людьми в...

- а. служебной сфере
- б. сфере общения
- в. процессе взаимодействия
- г. личном плане

2. Вербальные коммуникации осуществляются с помощью:

- а. определенного темпа речи
- б. информационных технологий
- в. устной речи
- г. мимики

3. Специфика деловых коммуникаций заключается в том, что деловые коммуникации:

- а. возникают между субъектами, которые участвуют в совместной деятельности, ориентированной на достижение определенной цели;
- б. возникают в процессе обмена сообщениями и их интерпретация двумя или несколькими индивидами, вступившими в контакт друг с другом;
- в. возникают в процессе передачи информации посредством жестов, мимики, телодвижений;
- г. возникают в процессе взаимодействия людей с помощью речи.

4. Передача выступающим информации широкой аудитории – это:

- а. публичное выступление
- б. деловое совещание
- в. деловая беседа
- г. деловые переговоры

5. Главное требование культуры общения по телефону – это...

- а. краткость (лаконичность) изложения
- б. длительность общения
- в. четкость изложения
- г. жесткость в разговоре

6. Лексические средства выразительности речи включают:

- а. риторический вопрос (утверждение или отрицание, облеченное в форму вопроса, которое в себе самом содержит ответ и предназначается для активизации внимания и привлечения интереса слушателей)
- б. эпитет (образное определение)
- в. гипербола (образное преувеличение)
- г. метафора (перенос на один предмет свойства другого предмета, сближение двух явлений по сходству или контрасту)

(укажите не менее двух правильных ответов)

7. Под культурой речи понимается:

- а) владение нормами литературного языка
  - б) умение выбрать и использовать в соответствии с ситуацией общения те языковые средства, которые способствуют достижению поставленных задач коммуникации
  - в) умение эффективно воздействовать на собеседника
  - г) соблюдение этики общения
- (укажите не менее двух правильных ответов)

8. К особенностям перцепции относятся:

- а. идентификация;
- б. уклонение от взаимодействия;
- в. обратная связь;
- г. компромиссное взаимодействие;
- д. рефлексия;
- е. эмпатия.

(укажите не менее двух правильных ответов)

9. Невербальные средства общения, которые входят в группу кинесических, это:

- а. интонация;
- б. мимика;
- в. походка;
- г. рукопожатие;
- д. дистанция;
- е. жест;
- ж. взгляд.

(укажите не менее двух правильных ответов)

10. Мимика в деловых коммуникациях используется для:

- а. усиления речевого высказывания;
- б. установления психологического контакта;
- в. экономии языковых средств;
- г. формирования впечатления о себе и своей позиции в разговоре;
- д. маскировки собственного психического состояния и отношения к происходящему;
- е. регулирования потока речи.

(укажите не менее двух правильных ответов)

11. Деловые партнеры используют открытые вопросы:

- а. для формирования у партнера заинтересованности в разговоре
- б. для выявления ключевых моментов беседы
- в. для предоставления возможности выбора
- г. для направления беседы в нужное русло в случае отклонения от темы

12. Деловые люди какой страны не любят вести переговоры на иностранных языках и очень чувствительны к ошибкам иностранных партнеров в их языке?

- а. Англия
- б. Франция
- в. Италия
- г. Япония

13. Использование в речи точных, ярких, образных слов и словесных оборотов свидетельствует:

- а. о грамматической выразительности;

- б. о лексической выразительности;
- в. об эмоциональной выразительности (экспрессивности);
- г. о фонетической выразительности.

14. Использование средств языка, звучание которых позволяет вызвать определенные ассоциации — звуковые, зрительные и т. д. и создать тем самым сильный, запоминающийся образ и более полно передать смысл высказывания, свидетельствует:

- а. о фонетической выразительности
- б. о лексической выразительности
- в. об эмоциональной выразительности (экспрессивности)
- г. о грамматической выразительности

15. Употребление слова в соответствии с его значением и стилистической принадлежностью определяют нормы:

- а. орфографические
- б. стилистические
- в. грамматические
- г. лексические

16. К организационным барьерам относятся:

- а. барьеры излишней централизации
- б. логические
- в. барьеры неопределенности прав и обязанностей
- г. семантические

(укажите не менее двух правильных ответов)

17. Внутриличностный конфликт может выражаться:

- а. в противоречиях между ожиданиями отдельной личности и группы
- б. в ролевой форме (необходимость выполнения взаимоисключающих ролей)
- в. в противоречиях между интересами двух личностей
- г. в функциональной форме (несовпадение интересов личности и организации)

(укажите не менее двух правильных ответов)

18. Дифференциация причин конфликтов по источнику проблемы включает:

- а. внешние
- б. внутренние
- в. объективные
- г. субъективные

(укажите не менее двух правильных ответов)

19. Конфликтная ситуация включает в себя следующие элементы:

- а. субъекты конфликта
- б. мотив конфликта
- в. инцидент
- г. эскалация

(укажите не менее двух правильных ответов)

20. Компромисс как стиль поведения в конфликтной ситуации — это:

- а. урегулирование разногласий через взаимные уступки
- б. совместное принятие решения, удовлетворяющего интересы сторон
- в. стремление выйти из конфликтной ситуации, не решая ее

- г. выработка «среднего» решения, при котором ни одна из сторон особенно не выигрывает, но и не проигрывает
- д. изменение своей позиции, перестройка поведения, сглаживание противоречий.
- (укажите не менее двух правильных ответов)

### Тестовые задания открытого типа

21. Ваши идеи согласуются с идеями других, учитывается мнение всех участников совещания - такое ведение совещания предполагает ..... стиль
22. В деловой этике осознание невозможности немедленного преодоления слабости партнера, его недостатков - это проявление принципа .....
23. Для уяснения проблемы при деловом общении целесообразно задавать вопрос открытого типа, на который требуется ..... ответ
24. Укажите, какая фигура речи использована в предложении «Я памятник себе воздвиг нерукотворный».....
25. Укажите, какая фигура речи использована в предложении «Пришел, увидел, победил!».....
26. .... – это многократное повторение одного и того же слова или словосочетания с целью выделить или подчеркнуть наиболее существенные места высказывания
27. .... - замена одного слова другим на основании близости выражаемых ими понятий
28. .... - устойчивые сочетания слов с полным или частично переосмысленным значением, которые отражают национальную специфику языка, его самобытность
29. .... - утверждение или отрицание, облеченное в форму вопроса, которое в себе самом содержит ответ и предназначается для активизации внимания и привлечения интереса слушателей
30. .... - перенос на один предмет свойства другого предмета, сближение двух явлений по сходству или контрасту
31. Совещание, проводимое с целью найти оптимальное решение обсуждаемых вопросов – это ..... совещание.
32. В деловой этике осознание невозможности немедленного преодоления слабости партнера, его недостатков - это проявление принципа .....
33. .... - непоследовательность в изложении сути, нечеткая аргументация излагаемого материала, отсутствие ясности и точности в достижении поставленных целей
34. .... - не учитывается плюрализм мнений, неспособность понять иное, чужое мнение
35. .... - это сложный многоплановый процесс развития контактов между людьми в служебной сфере
36. Принцип, связанный с вызовом сопереживаний и размышлений у слушателей путем обращения к их эмоциональной и рациональной памяти, — это принцип.....
37. .... - это индивидуально-типологические особенности взаимодействия между людьми
38. Передача выступающим информации широкой аудитории – это .....
39. Для уяснения проблемы при деловом общении целесообразно задавать вопрос открытого типа, на который требуется ответ.....
40. .... - это познание по принципу «подобное к подобному»
41. Основным средством согласованного принятия решений в процессе общения заинтересованных сторон является(-ются).....
42. Передача выступающим информации широкой аудитории — это.....
43. Повторение собеседником вашего вопроса — это вопросы ...
44. Правила служебного этикета — это часть ...
45. При невербальном общении средством передачи информации являются.....
46. При позиционном методе ведения переговоров каждая из сторон.....

47. Прямое деловое общение характеризуется.....  
 48. Реализация стратегии общения в конкретной ситуации — это.....  
 49. Сбору сведений по проблеме переговоров способствуют вопросы.....  
 50. Способ открытого коллективного обсуждения проблем — это деловые .....
- (Ответ записать словом в именительном падеже)

### Ответы (ключи) на тестовые задания

№ задания	Ответ	№ задания	Ответ	№ задания	Ответ
1	а	11	б	21	дипломатический стиль
2	а	12	б	22	терпимости
3	г	13	б	23	развернутый
4	а	14	в	24	инверсия
5	а	15	г	25	градация
6	б, в, г	16	а, в	26	повтор
7	а, б, г	17	б, г	27	метонимия
8	а, д, е	18	а, б	28	фразеологизмы
9	а, б, в, е, ж	19	а, б	29	риторический вопрос
10	а, в, г, е	20	а, г	30	метафора

№ задания	Ответ	№ задания	Ответ
31	проблемное совещание	41	провокационными
32	терпимости	42	контрольные
33	нелогичность	43	защитные механизмы
34	эгоцентризм	44	сопереживания
35	деловое общение	45	краткий и полный
36	ассоциативности	46	согласовать правила работы
37	стиль общения	47	функции
38	публичное	48	направляющие

	выступление		
39	однозначный	49	переломные
40	стереотипизация	50	задачами спора

## **Индикатор компетенции УК-3.2 Применяет методы командного взаимодействия**

### **Тесты по дисциплине «Б1.О.ДЭ.01.02 Деловые и межкультурные коммуникации»**

#### **Тестовые задания закрытого типа**

1. Профессиональное общение руководителя зависит от...
  - а. характера взаимосвязей и взаимоотношений с подчиненными
  - б. установок и ценностей руководителя
  - в. характера взаимосвязей и взаимоотношений с коллегами
  - г. все ответы верны
  
2. Основными объектами управляющих воздействий руководителя являются...
  - а. вышестоящее руководство
  - б. работники
  - в. партнеры
  - г. организация в целом
  
3. Основная задача руководителя в процессе управления людьми состоит во взаимодействии с...
  - а. персоналом
  - б. высшим руководством
  - в. подрядчиками
  - г. клиентами
  
4. Смысловый тезис делового общения «отделите людей от проблемы» это:
  - а. не придавать значения в деловом общении симпатиям и антипатиям
  - б. сосредоточить внимание на обсуждаемом вопросе, а не на личности партнёра
  - в. разрешение проблем делового общения без учёта особенностей личности партнёра
  
5. Стиль делового общения это:
  - а. манера поведения в деловом общении
  - б. нормы общения в конкретной ситуации
  - в. индивидуально-типологические особенности взаимодействия партнёров
  
6. Представьте себе, что Вы ведете переговоры с деловым партнером из Японии. На переговорах присутствуют менеджер высшего звена, диктующий тактику. Каждый член японской команды задает вопросы в сфере своей компетенции. Чтобы найти основу для взаимопонимания, Вам следует обратить внимание на следующие детали:
  - а. старайтесь пожать руку Вашему деловому партнеру при каждом удобном случае
  - б. если вы не согласны, будьте прямолинейны и открыто выскажите свою критику
  - в. начинайте деловые дискуссии только через 20 минут после начала переговоров
  - г. проявите особое уважение к их лидеру или к одному из присутствующих, кому за 50 лет (укажите не менее двух правильных ответов)

7. Представьте себе, что Вы ведете деловые переговоры, и Ваш партнер занимает более выгодную позицию. Это вызывает у Вас тревогу и чувство неуверенности. Имея дело с более сильным партнером, Вы можете испытывать соблазн приспособиться к его взглядам. Чтобы защитить себя от этого, следует:

- а. заранее продумать самый плохой вариант, на который можно пойти, т.е. установить свой предел
  - б. попытаться убедить партнера в ошибочности его точки зрения
  - в. подготовить наилучшую альтернативу возможному решению
  - г. постараться убедить партнера в своей правоте
- (укажите не менее двух правильных ответов)

8. Логический барьер в деловых коммуникациях возникает, если:

- а. происходит нарушение соотношения формы представления информации с ее содержанием
  - б. у партнеров по общению наблюдается несовпадение социальных установок
  - в. деловые партнеры проявляют неумение выражать свои мысли
  - г. происходит нарушение причинно-следственных связей, подмена понятий
- (укажите не менее двух правильных ответов)

9. Приемы активного слушания включают:

- а. резюмирование
  - б. отражение чувств
  - в. внимательное слушание без вмешательства в речь собеседника своими замечаниями
  - г. подтверждения внимания к беседе через визуальный контакт
- (укажите не менее двух правильных ответов)

10. Под культурой речи понимается:

- а. владение нормами литературного языка
  - б. умение выбрать и использовать в соответствии с ситуацией общения те языковые средства, которые способствуют достижению поставленных задач коммуникации
  - в. умение эффективно воздействовать на собеседника
  - г. соблюдение этики общения
- (укажите не менее двух правильных ответов)

11. Описание речевого этикета, эффективных приёмов общения – это:

- а. нормативный аспект культуры речи
- б. коммуникативный аспект культуры речи
- в. функциональный аспект культуры речи
- г. этический аспект культуры речи

12. Коммуникативная функция языка заключается в том, что язык служит:

- а. средством общения
- б. средством воздействия на слушателей
- в. средством сохранения и передачи информации
- г. средством формирования мышления человека

13. Деловые партнеры используют открытые вопросы:

- а. для формирования у партнера заинтересованности в разговоре
- б. для выявления ключевых моментов беседы
- в. для предоставления возможности выбора
- г. для направления беседы в нужное русло в случае отклонения от темы

14. В деловом общении обращение к собеседнику происходит на ...

- а. «Вы» независимо от должности и соподчинения
- б. «Вы» только с руководителем и сторонними людьми
- в. «Вы» только к новым сотрудникам
- г. «Ты» независимо от должности и соподчинения

15. К особенностям переговоров на основе интересов не относится:

- а. совместный поиск путей решения проблемы
- б. признание интересов другой стороны частью решаемой проблемы
- в. достижение соглашений, максимально учитывающее интересы всех сторон
- г. участие в переговорах третьей стороны

16. Совокупность письменных стилей языка составляют:

- а. научная и учебная литература
- б. официально-деловые тексты
- в. публицистика
- г. разговорный

(укажите не менее двух правильных ответов)

17. Являются подстилями официально-делового книжного стиля:

- а. законодательный
- б. дипломатический
- в. канцелярский
- г. разговорный

(укажите не менее двух правильных ответов)

18. В литературный язык не входят:

- а. диалекты или говоры
- б. жаргоны
- в. просторечие
- г. публицистика

(укажите не менее двух правильных ответов)

19. Выберите подстили, которые можно различить в деловом стиле:

- а. дипломатический
- б. собственно официально-деловой (канцелярский)
- в. юридический
- г. разговорный

(укажите не менее двух правильных ответов)

20. Из перечисленных функций, выберите те, которые выделяют среди функций СМИ:

- а. разговорная
- б. воздействия
- в. информационная
- г. познавательно-просветительная

(укажите не менее двух правильных ответов)

### **Тестовые задания открытого типа**

21. «Европейский стандарт» разговора по телефону равен \_\_\_\_\_ минутам.

22. В деловой этике недопустимость вмешательства в дела конкурентов, ущемление их интересов базируется на такой общечеловеческой ценности как.....

23. В деловой этике преобладание оценки деятельности подчиненных, а не их личностных качеств, признание индивидуальности партнеров по общению, открытость для критики, самокритичность — это проявление принципа .....
24. Вербальное общение осуществляется при помощи.....
25. Взаимное общение работников, совместный поиск, контроль и координирование, поддержание деловых контактов, стимулирование — это \_\_\_\_\_ деловой беседы.
26. Взять в свои руки управление ходом переговоров позволяют .....вопросы
27. Видение себя глазами партнера по общению — это.....
28. Визуальный контакт осуществляется при помощи.....
29. Во время публичного выступления интерес слушателей должен.....
30. Во многих случаях, имидж — это результат умелой ориентации в конкретной ситуации, а именно правильного выбора своей .....
31. Вопросы, которые удерживают беседу в строго установленном направлении или же поднимают целый комплекс новых проблем, это вопросы .....
32. Встречные вопросы направлены на \_\_\_\_\_ разговора.
33. Вступление, изложение, доказательство и заключение — это четыре основных .....
34. Деловые люди должны уметь пользоваться риторическим инструментарием, т.е. обладать набором коммуникационных.....
35. Для кратковременных деловых контактов используется метод.....
36. Жесты «раскрытые руки», «расстёгивание пиджака» относятся к жестам.....
37. Коммуникативная, интерактивная и перцептивная — это взаимосвязанные стороны, которые характеризуют \_\_\_\_\_ общения.
38. Многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми — это процесс .....
39. Ориентация на совершенствование отношений в трудовом коллективе, на развитие коллективных форм организации и стимулирование труда — это основные направления .....
40. Основная форма делового общения — это.....  
(Ответ записать словом в именительном падеже)
41. Стратегия мягкого подхода к переговорам состоит в том, чтобы .....
42. Теория речи, искусство речи и ораторское мастерство — области знаний, которые охватывает понятие.....
43. Термин «этика» ввел.....
44. Термин «этика» имеет происхождение.....
45. Уподобление себя собеседнику с целью понимания его называется.....
46. Успешность работы фирмы зависит от \_\_\_\_\_ руководителя.
47. Установить тесный контакт с собеседником в начале деловой беседы позволяет метод.....
48. Учет состава аудитории, содержания и характера выступления, объективная самооценка оратора — это факторы, влияющие на .....
49. Хорошая репутация бизнесмена базируется, в первую очередь, на профессионализме и .....
50. Целостный комплекс знаков (речевых, поведенческих и т.д.), направленных на создание определенного образа, — это.....  
(Ответ записать словом в именительном падеже)

#### Ответы (ключи) на тестовые задания

№ задания	Ответ	№ задания	Ответ	№ задания	Ответ
1	г	11	г	21	трём

2	б	12	а	22	свобода
3	а	13	б	23	справедливости
4	в	14	а	24	слов
5	в	15	г	25	функции
6	б, г	16	а, б, в	26	направляющие
7	б, в, г	17	а, б, в	27	рефлексия
8	а, в, г	18	а, б, в	28	взгляда
9	б, в, г	19	а, б, в	29	расти
10	а, б, г	20	б, в, г	30	модели поведения

№ задания	Ответ	№ задания	Ответ
31	переломные	41	избегать конфронтации
32	сужение	42	риторика
33	части выступления	43	Аристотель
34	эффектов	44	древнегреческое
35	прямого подхода	45	идентификацией
36	открытости	46	деловых качеств
37	структуру	47	снятия напряженности
38	общения	48	коммуникативное общение
39	управленческой деятельности	49	деловой обязательности
40	деловая беседа	50	модель поведения

**Индикатор компетенции УК-4.3 Использует диалог для сотрудничества в социальной и профессиональной сферах**

**Тестовые задания закрытого типа**

1. Описание речевого этикета, эффективных приёмов общения – это:

- а) нормативный аспект культуры речи
- б) коммуникативный аспект культуры речи

- в) функциональный аспект культуры речи
- г) этический аспект культуры речи

2. Коммуникативная функция языка заключается в том, что язык служит:

- а) средством общения
- б) средством воздействия на слушателей
- в) средством сохранения и передачи информации
- г) средством формирования мышления человека

3. Специфика деловых коммуникаций заключается в том, что:

- а) возникают между субъектами, которые участвуют в совместной деятельности, ориентированной на достижение определенной цели;
- б) возникают в процессе обмена сообщениями и их интерпретация двумя или несколькими индивидами, вступившими в контакт друг с другом;
- в) возникают в процессе передачи информации посредством жестов, мимики, телодвижений;
- г) возникают в процессе взаимодействия людей с помощью речи.

4. Виды коммуникаций можно классифицировать по способу обмена информацией:

- а) прямые и косвенные;
- б) устные, письменные, электронные;
- в) формальные и неформальные;
- г) открытые и закрытые.

5. Обратная связь в коммуникационном процессе – это:

- а) реакция получателя на полученное сообщение
- б) перевод символов отправителя в мысли получателя
- в) кодирование информации с помощью символов
- г) формулирование идеи и отбор информации

6. Этапы коммуникационного процесса включают:

- а. зарождение идеи
  - б. кодирование информации и придание сообщению определенной формы
  - в. лицо, собирающее и передающее информацию (отправитель)
  - г. передача сообщения
  - д. лицо, которому предназначена информация (получатель)
- (укажите не менее двух правильных ответов)

7. Методы психологического воздействия в процессе общения – это:

- а. внушение
  - б. заражение
  - в. убеждение
  - г. уточнение
  - д. резюмирование
- (укажите не менее двух правильных ответов)

8. Приемы активного слушания включают:

- а. резюмирование
  - б. отражение чувств
  - в. внимательное слушание без вмешательства в речь собеседника своими замечаниями
  - г. уточнение
  - д. подтверждения внимания к беседе через визуальный контакт
- (укажите не менее двух правильных ответов)

9. Логический барьер в деловых коммуникациях возникает, если:

- а. происходит нарушение соотношения формы представления информации с ее содержанием
- б. у партнеров по общению наблюдается несовпадение социальных установок
- в. деловые партнеры проявляют неумение выразить свои мысли
- г. происходит нарушение причинно-следственных связей, подмена понятий

(укажите не менее двух правильных ответов)

10. Коммуникативные барьеры в деловых коммуникациях включают:

- а. эстетические
- б. семантические
- в. логические
- г. барьер установки
- д. фонетические

(укажите не менее двух правильных ответов)

11. Описание речевого этикета, эффективных приёмов общения – это:

- а. нормативный аспект культуры речи
- б. коммуникативный аспект культуры речи
- в. функциональный аспект культуры речи
- г. этический аспект культуры речи

12. Коммуникативная функция языка заключается в том, что язык служит:

- а. средством общения
- б. средством воздействия на слушателей
- в. средством сохранения и передачи информации
- г. средством формирования мышления человека

13. Деловые партнеры используют открытые вопросы:

- а. для формирования у партнера заинтересованности в разговоре
- б. для выявления ключевых моментов беседы
- в. для предоставления возможности выбора
- г. для направления беседы в нужное русло в случае отклонения от темы

14. В деловом общении обращение к собеседнику происходит на ...

- а. «Вы» независимо от должности и соподчинения
- б. «Вы» только с руководителем и сторонними людьми
- в. «Вы» только к новым сотрудникам
- г. «Ты» независимо от должности и соподчинения

15. К особенностям переговоров на основе интересов не относится:

- а. совместный поиск путей решения проблемы
- б. признание интересов другой стороны частью решаемой проблемы
- в. достижение соглашений, максимально учитывающее интересы всех сторон
- г. участие в переговорах третьей стороны

16. Совокупность письменных стилей языка составляют:

- а. научная и учебная литература
- б. официально-деловые тексты
- в. публицистика
- г. разговорный

(укажите не менее двух правильных ответов)

17. Являются подстилями официально-делового книжного стиля:

- а. законодательный
- б. дипломатический
- в. канцелярский
- г. разговорный

(укажите не менее двух правильных ответов)

18. В литературный язык не входят:

- а. диалекты или говоры
- б. жаргоны
- в. просторечие
- г. публицистика

(укажите не менее двух правильных ответов)

19. Выберите подстили, которые можно различить в деловом стиле:

- а. дипломатический
- б. собственно официально-деловой (канцелярский)
- в. юридический
- г. разговорный

(укажите не менее двух правильных ответов)

20. Из перечисленных функций, выберите те, которые выделяют среди функций СМИ:

- а. разговорная
- б. воздействия
- в. информационная
- г. познавательно-просветительная

(укажите не менее двух правильных ответов)

### **Тестовые задания открытого типа**

21. Начало беседы, информирование партнеров, аргументирование выдвигаемых положений, принятие решения, завершение беседы являются основными.....

22. Ознакомительные вопросы — это вопросы .....

23. Определить, что собеседник говорит неправду, позволяет.....

24. Организация взаимодействия между индивидами заключается в.....

25. Основная форма делового общения — это.....

26. Основные нравственные требования к управленческой деятельности и личности руководителя сформулированы в.....

27. Основным средством согласованного принятия решений в процессе общения заинтересованных сторон является(-ются).....

28. Открытые вопросы — это вопросы, которые .....

29. Отражение фактического состояния рассматриваемого вопроса на предприятии на день и час совещания отражает.....

30. Ошибки в доводах бывают двух типов.....

31. Передача выступающим информации широкой аудитории — это.....

32. Перцептивной стороной общения является.....

33. Повторение собеседником вашего вопроса — это вопросы .....

34. Правила служебного этикета — это часть .....

35. Правильный выбор времени и места переговоров.....

36. Предварительное знакомство с повесткой дня и материалами для делового совещания позволяет.....

37. При деловом общении партнеры.....

38. При невербальном общении средством передачи информации являются.....
39. При позиционном методе ведения переговоров каждая из сторон.....
40. Принцип, связанный с вызовом сопереживаний и размышлений у слушателей путем обращения к их эмоциональной и рациональной памяти, — это принцип .....
41. Чтобы установить, верно ли партнер по переговорам понимает положение дел, следует пользоваться вопросами.....
42. Чтобы определить, понимает ли вас собеседник, следует использовать вопросы.....
43. Шаблоны поведения для защиты своего собственного «я» — это.....
44. Эмпатия — это постижение эмоционального состояния человека в форме .....
45. В зависимости от полноты фиксации хода совещания выделяют протокол.....
46. В начале делового совещания необходимо сразу.....
47. Взаимное общение работников, совместный поиск, контроль и координирование, поддержание деловых контактов, стимулирование — это \_\_\_\_\_ деловой беседы.
48. Взять в свои руки управление ходом переговоров позволяют вопросы.....
49. Вопросы, которые удерживают беседу в строго установленном направлении или же поднимают целый комплекс новых проблем, это вопросы .....
50. Выбор доводов при доказательстве тезиса определяется.....
- (записать словом в именительном падеже)*

#### Ответы (ключи) на тестовые задания

№ задания	Ответ	№ задания	Ответ	№ задания	Ответ
1	г	11	г	21	этапами деловой беседы
2	а	12	а	22	открытые
3	а	13	б	23	мимика и жесты
4	б	14	а	24	интерактивной стороне общения
5	а	15	г	25	деловая беседа
6	а, б, г	16	а, б, в	26	моральных кодексах
7	а, б, в	17	а, б, в	27	деловые переговоры
8	а, б, г	18	а, б, в	28	требуют какой-то информации
9	в, г	19	а, б, в	29	протокол результатов совещания
10	б, в, д	20	б, в, г	30	ложными и необоснованными

№ задания	Ответ	№ задания	Ответ
31	публичное выступление	41	провокационными
32	восприятие друг друга партнерами по общению	42	контрольные
33	однополюсные	43	защитные механизмы
34	культуры служебного общения	44	сопереживания
35	способствует успеху переговоров	45	краткий и полный
36	продумать выступление	46	согласовать правила работы
37	связаны интересами дела	47	функции
38	несловесные знаки	48	направляющие
39	отстаивает свою позицию	49	переломные
40	ассоциативности	50	задачами спора

Критерии оценки освоения компетенций:

Уровень освоения компетенции	Процент баллов максимального количества
Компетенция сформирована	50% и выше
Компетенция не сформирована	менее 50%