МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования

«КУЗБАССКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ Т.Ф.ГОРБАЧЕВА»

Филиал КузГТУ в г. Белово

УТВЕРЖДАЮ
Директор филиала
_____ И.К. Костинец
« 31 » 08 20 21 г.

Подписано цифровой подписью: Долганова Жанна Александровна
DN: cn=Долганова Жанна Александровна, o=Кузбасский государственный технический университет имени Т.Ф.Горбачева, ou=Филиал КузГТУ в г.Белово, email=dolganovaja@kuzstu.ru, c=RU
Дата: 2023.11.21 12:07:45 +07'00'

Фонд оценочных средств по дисциплине

Бизнес-коммуникации

Направление подготовки 09.03.03 «Прикладная информатика»
Профиль 01 «Прикладная информатика в экономике»

Присваиваемая квалификация "Бакалавр"

Белово 2021

ФОС составил доцент, к.э.н. _____ И.П. Колечкина

ФОС обсужден на заседании кафедры экономической безопасности и менеджмента

Протокол № _10__ от «__15_»____06_____ 2021 г.

Зав. кафедрой экономической безопасности и менеджмента _____ И.Ю. Верчагина

Согласовано учебно-методическим советом филиала КузГТУ в г. Белово

Протокол № ___11__ от «__22__»_06_____ 2021 г.

Председатель учебно-методического совета _____ Ж.А. Долганова

1 Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине "Бизнес-коммуникации", соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Освоение дисциплины направлено на формирование:

профессиональных компетенций:

ПК-3 - Способность составлять технико-экономическое обоснование проектных решений и техническое задание на разработку информационной системы.
ПК-4 - Способен идентифицировать заинтересованные стороны проекта.
ПКС-1 - Способен использовать экономические знания в различных сферах деятельности.

Результаты обучения по дисциплине определяются индикаторами достижения компетенций
Индикатор(ы) достижения:
Использует экономические знания в различных сферах деятельности.
Составляет технико-экономическое обоснование проектных решений и техническое задание на разработку информационной системы.
Идентифицирует заинтересованные стороны проекта.
Результаты обучения по дисциплине:
Знает:
- способы использования экономических знаний в различных сферах деятельности.
- способы составления технико-экономического обоснования проектных решений и технического задания на разработку информационной системы.
- способы идентификации заинтересованных сторон проекта.

Умеет:
- использовать экономические знания в различных сферах деятельности.
- составлять технико-экономическое обоснование проектных решений и техническое задание на разработку информационной системы.
- идентифицировать заинтересованные стороны проекта.

Владеет:
- способами использования экономических знаний в различных сферах деятельности.
- способами составления технико-экономического обоснования проектных решений и технического задания на разработку информационной системы.
- способами идентификации заинтересованных сторон проекта.

2. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине "Бизнес-коммуникации", структурированное по разделам (темам)

2.1. Паспорт фонда оценочных средств

Форма(ы) текущего контроля	Компетенции, формируемые в результате освоения дисциплины	Индикатор (ы) достижения компетенции	Результаты обучения по дисциплине (модулю)	Уровень достижения компетенции

Опрос, тестирование	ПК-3	Использует экономические знания в различных сферах деятельности.	Знает: - способы использования экономических знаний в различных сферах деятельности. Умеет: - использовать экономические знания в различных сферах деятельности. Владеет: - способами использования экономических знаний в различных сферах деятельности.	Высокий или средний
Опрос, тестирование	ПК-4	Составляет технико-экономическое обоснование проектных решений и техническое задание на разработку информационной системы.	Знает: - способы составления технико-экономического обоснования проектных решений и технического задания на разработку информационной системы. Умеет: - составлять технико-экономическое обоснование проектных решений и техническое задание на разработку информационной системы. Владеет: - способами составления технико-экономического обоснования проектных решений и технического задания на разработку информационной системы.	Высокий или средний
Опрос, тестирование	ПСК-1	Идентифицирует заинтересованные стороны проекта.	Знает: - способы идентификации заинтересованных сторон проекта. Умеет: - идентифицировать заинтересованные стороны проекта. Владеет: - способами идентификации заинтересованных сторон проекта.	Высокий или средний
Высокий уровень достижения компетенции - компетенция сформирована частично, рекомендованные оценки: отлично, хорошо, зачтено. **Средний уровень достижения компетенции -** компетенция сформирована частично, рекомендованные оценки: хорошо, удовлетворительно, зачтено. **Низкий уровень достижения компетенции -** компетенция не сформирована частично, оценивается неудовлетворительно или не зачтено.				

2.2. Типовые контрольные задания или иные материалы

Текущий контроль успеваемости и промежуточная аттестация обучающихся могут проводиться как при непосредственном взаимодействии педагогического работника с обучающимися, так и с использованием ресурсов ЭИОС филиала КузГТУ, в том числе синхронного и (или) асинхронного взаимодействия посредством сети «Интернет».

2.3. Оценочные средства при текущем контроле

В результате выполнения лабораторной работы и самостоятельной работы студент предоставляет отчет в электронном виде. В рамках дисциплины используется оперативный контроль основных тем – проводится с помощью системы онлайн-тестирования.

Примеры вопросов:

1. Что представляют собой коммуникации как объект научного исследования?
2. Перечислите коммуникационные стили?
3. Почему знание основ делового общения необходимо для успешной трудовой и научной деятельности?
4. Каковы основные правила делового общения?
5. Какова специфика деловых коммуникаций?
6. Назовите типы коммуникации.
7. В чем сущность коммуникационного процесса?
8. Охарактеризуйте элементы коммуникационного процесса
9. Какие существуют модели коммуникации?
10. В чем заключается основное противоречие нравственного сознания в предпринимательской деятельности?
11. Что является механизмами нравственной регуляции делового общения?
12. Как деловая этика может способствовать повышению эффективности производства?
13. В чем заключается сущность понятия «справедливость»?
14. Какие этические ценности являются основой деловых отношений в цивилизованном обществе?
15. В чем состоит сущность делового этикета?
16. Каких норм этикета Вы будете придерживаться при общении с начальником?
17. Каковы правила речевого этикета?
18. Какова психическая структура личности?
19. Кто такие экстраверты и интроверты и как они проявляют себя в деловом общении?
20. Что такое самоподача в деловых отношениях? Из каких составляющих она складывается?
21. В чем заключается интерактивная сторона делового общения?
22. Что такое социально-психологические стереотипы?
23. Что относится к барьерам на пути карьерного роста?
24. Что такое личный план развития?
25. Каковы критерии проверки собственного делового и научного потенциала?
26. Какие стадии проходит рабочая группа в процессе своего формирования?
27. Что такое референтная группа и какова ее роль в жизни коллектива?
28. Что Вы знаете о препятствиях в деле формирования коллектива?
29. Каковы основные направленности сплоченности в коллективе?
30. Каковы показатели профессиональной зрелости рабочей группы?
31. В чем состоит неформальное лидерство в коллективе?
32. Что такое власть и когда она возможна?
33. Что такое делегирование полномочий?
34. Каковы основные стили руководства?
35. Каковы типы отношений руководителя и подчиненных?
36. Какие советы можно дать начинающему руководителю?
37. Каковы современные теории конфликтов?
38. Каковы причины возникновения конфликтной ситуации?
39. Какие существуют виды конфликтов?
40. Какие методы управления конфликтом являются более эффективными?
41. В чем состоит сущность компромисса при разрешении конфликта?
42. Какова роль руководителя в становлении и развитии коллектива?
43. Каковы компоненты публичного выступления в деловой коммуникации?
44. В чем состоит адаптация к аудитории публичного выступления?
45. В чем различие публичного выступления в деловой и в научной коммуникации?
46. Каковы виды публичных выступлений в деловой коммуникации?
47. Каковы виды публичных выступлений в научной коммуникации?
48. В чем состоит специфика выступлений на конференциях и конгрессах?

49. Сформулируйте характеристики публичной речи.
50. Определите, в чем состоит сущность публичного выступления.
51. Какова подготовка к деловому публичному выступлению?
52. Какова подготовка к научному публичному выступлению?
53. В каких случаях применяется метод деловых переговоров?
54. Какие основные стадии включают переговоры?
55. Что включает подготовка переговоров?
56. На какие этапы делятся переговоры?
57. Какие тактические приемы применяются на переговорах?
58. Раскройте, каково значение переговоров в предпринимательской деятельности.
59. Охарактеризуйте возможные виды ведения переговоров.
60. Расскажите, как готовится место проведения переговоров.
61. Раскройте содержание техник ведения переговоров.
62. Объясните, каковы возможные итоги проведения переговоров, и как их оценивать.
63. В чем состоит специфика виртуальных коммуникаций?
64. Какова роль интернет-конференций в виртуальных коммуникациях?
65. В чем состоят эпистемологические и социологические аспекты виртуальных коммуникаций?
66. Какова связь между компьютерной герменевтикой и коммуникациями?
67. Как соотносятся коммуникации и становление специальности?
68. В чем особенности виртуальных коммуникаций в деловой профессиональной среде?
69. Каковы достоинства и ограничения Интернет-коммуникаций?
70. Какова специфика деловых и научных коммуникаций в период глобализации?
71. Что представляет собой Интернет-совещание?
72. В чем состоит значение веб-сайтов и Интернет-форумов в деловой коммуникации?

Технология оценивания устного опроса: так как в рамках процедуры экспресс опроса студент получает один вопрос в случайном порядке, то оценка результатов опроса связана с оценкой полноты и точности ответа на поставленный вопрос.

Количество попыток ответов на вопрос при опросе – одна.

Критерии оценивания:

- количество баллов (0-100) соответствует проценту вопросов, на которые были получены верные ответы.

Количество баллов	0-75	76-100
Шкала оценивания	Не зачтено	Зачтено

Вопросы для проведения тестирования

1. Деловое общение основывается на знаниях:
1. социологии;
2. психологии;
3. менеджмента;
4. логики;
5. всех выше перечисленных дисциплин.

2. К вербальным средствам общения относятся:
1. устная речь;
2. письменная речь
3. устная и письменная речь;
4. интонации голоса;
5. грамотность.

3. Какие из перечисленных средств общения относятся к невербальным?

1. жесты;
2. позы;
3. мимика;
4. выражение лица;
5. все перечисленные.

4. В процессе общения за восприятием сообщения партнером следует … .

1. оценка сообщения;
2. интерпретация сообщения;
3. обратная связь;
4. выделение и понимание смысловой части;
5. передача сообщения.

5. Ключевая фаза общения – это ….

1. восприятие;
2. выбор канала передачи сообщения;
3. прогноз имеющейся у собеседника картины мира и стремление в максимальной степени приблизить к ней наше сообщение;
4. выбор слов и грамматики;
5. обратная связь.

6. Вести разговор в русле выраженного личного интереса собеседника относится к психологическому приему достижения расположенности к себе собеседника:

1. «Имя собственное»;
2. «Зеркало отношений»;
3. «Терпеливый слушатель»;
4. «Золотые слова»;
5. «Личная жизнь».

7. Рекомендации «Быть внимательным к собеседнику!», «Не перебивать собеседника, всегда дослушивать до конца!» относятся к психологическому приему достижения расположенности к себе собеседника:

1. «Имя собственное»;
2. «Зеркало отношений»;
3. «Терпеливый слушатель»;
4. «Золотые слова»;
5. «Личная жизнь».

8. Утверждение «Во всем, как хотите, чтобы с вами поступали люди, так поступайте и вы с ними» характеризует правило Д. Карнеги:

1. искренне интересуйтесь другими людьми искренне интересуйтесь другими людьми
2. будьте хорошим слушателем
3. внушайте собеседнику сознание его значимости и делайте это искренне
4. говорите о том, что интересует вашего собеседника
5. поощряйте других говорить о себе

9. По утверждению австралийского специалиста А. Пиза, наибольший объем информации от другого человека передается нам с помощью:

1. слов;
2. мимики, жестов, позы;
3. тона голоса и его интонаций;
4. всего выше перечисленного в равной степени;
5. невербальных компонентов общения.

10. Для результативного проведения деловых встреч, бесед, переговоров:

1. Необходимо контролировать свои движения и мимику;
2. Стараться интерпретировать реакции партнера;
3. Понимать язык невербальных компонентов общения;

4. Внимательно наблюдать за собеседником;
5. Пользоваться всеми выше перечисленными пунктами
11. Невербальные компоненты общения наиболее значимы ….
1. В первые минуты знакомства;
2. В процессе обмена информацией;
3. При аргументировании;
4. В процессе спора;
5. В завершении общения.

12. Равноправие участников, свободный обмен мнениями и взглядами подразумевает беседа:

1. За “Т” – образным столом;
2. За круглым столом;
3. За квадратным столом;
4. За журнальным столиком;
5. Этот психологический аспект не учитывается.

13. Какой из перечисленных факторов может отрицательно повлиять на атмосферу общения при первой встрече?

1. Очки с затемненными стеклами;
2. Располагающий взгляд;
3. Доброжелательная улыбка;
4. Строгий деловой костюм;
5. Готовность вести записи.

14. Жесты какого типа имеют наибольшую национальную и культурную специфику и значительно разнятся в зависимости от страны?

1. Жесты-иллюстраторы;
2. Жесты-регуляторы;
3. Жесты-адаптеры;
4. Жесты-символы;
5. Жесты - проявления аффекта.

15. В каких случаях употребляются жесты-иллюстраторы?

1. Для пояснения сказанного словами;
2. Для усиления тех или иных моментов сообщения;
3. Для подчеркивания ключевых моментов беседы; 4. Для акцентирования внимания;
5. Во всех выше перечисленных случаях.

16. Какой из перечисленных жестов не относится к жестам-регуляторам?

1. Приветствие рукопожатие;
2. Частые кивки головой – для ускорения беседы;
3. Медленные кивки головой – выказывают заинтересованность в беседе;
4. Приподнятый вверх указательный палец – желание прервать беседу на данном месте или возразить;
5. Американский символ «ОК», означающий «всё хорошо».

17. В перечисленных вариантах найдите тот, который не предполагает употребление жестов-адаптеров?

1. В ситуациях стресса;
2. В затруднительных ситуациях;
3. Для пояснения сказанного;
4. Служат признаком переживаний;
5. Все перечисленные выше случаи.

18. Мимика и язык тела являются наиболее ярким проявлением … .

1. Жестов-иллюстраторов;
2. Жестов-регуляторов;
3. Жестов-адаптеров;

4. Жестов-символов;
5. Жестов-проявления аффекта.

19. Найдите правильный вариант завершения утверждения – дистанция, на которой разговаривают собеседники,…

1. Очень символична и зависит от многих факторов;
2. Не имеет значения;
3. Зависит только от национальных особенностей;
4. Зависит только от взаимоотношений собеседников;
5. Определяется статусом собеседников.

20. Какой вид улыбки наиболее уместен в деловом общении?

1. Заискивающая;
2. Адекватная ситуации;
3. Дружелюбная;
4. Ироничная;
5. Насмешливая.

21. Если человек во время разговора часто отводит глаза от своего собеседника, это может означать:

1. Он собирается с мыслями;
2. Он нервничает;
3. Разговор его мало интересует;
4. Просьбу не перебивать, ещё не всё сказано;
5. В зависимости от ситуации, возможен любой из приведенных вариантов.

22. Какое средство невербального общения слушающего поощряет говорящего к продолжению разговора?

1. Увеличение дистанции слушающим собеседником;
2. Очень широкая улыбка;
3. Постоянное сокращение дистанции во время разговора;
4. Заинтересованный взгляд с нечастыми кивками головой;
5. Частый отвод взгляда в сторону.

23. Вызывает больше всего недоразумений использование представителями различных культур жестов

1. Символов;
2. Адаптеров;
3. Иллюстраторов;
4. Регуляторов;
5. Проявления аффекта.

24. Такая личностная характеристика как общительность может быть:

1. Врожденной;
2. Приобретенной в процессе общения;
3. Приобретенной в процессе сознательных тренировок;
4. Все выше перечисленные варианты верны.

25. Психологически мобильных людей отличает … .

1. Полнота их погружения в процесс общения;
2. Легкая концентрация внимания;
3. Торопливость речи и манера торопить собеседника с ответом;
4. Перебивать, пытаясь закончить фразу вместо него;
5. Все перечисленное.

26. Все ли, из ниже перечисленных пунктов, соответствуют характеристике психологической ригидности?

1. Жизненный оптимизм;
2. Трудности в принятии самостоятельных решений;
3. Торопливость речи и манера торопить собеседника с ответом;

4. Склонны уточнять уже принятые решения;
5. Стремление к активной деятельности.

27. Люди, которым присуще такое коммуникативное качество как экставерсия:

1. По темпераменту холерики и сангвиники;
2. Это зачастую флегматики и меланхолики;
3. Это амбоверты;
4. Они хорошо контролируют свои эмоции; трудно переключаются с внутреннего хода мыслей на диалог;

28. К ошибкам в процессе подготовки переговоров и бесед относится.

1. Не готовиться к переговорам вообще;
2. Полагаться на импровизацию;
3. Поиск решения в процессе переговоров/беседы;
4. Учет мельчайших деталей встречи;
5. Все перечисленное.

29. Подготовка к переговорам включает следующие этапы:

1. Выявление области взаимных интересов;
2. Установление рабочих отношений с партнером;
3. Решение организационных вопросов (повестка дня, место и время встречи);
4. Формулировка вариантов решения и предложений по обсуждаемым вопросам;
5. Все перечисленное.

30. К правилам, позволяющим заинтересовать собой и заинтересоваться тем, с кем общаешься относится:

1. Выбор общеинтересной темы;
2. Использование шуток и острот;
3. Форма возражений, типа «Мне кажется, Вы ошибаетесь», «По-видимому, Вы неверно информированы»;
4. Замена односложных ответов «да – нет» на обороты: «К сожалению, это невозможно»;
5. Все перечисленное.

31. Умение слушать состоит, по мнению специалистов в этой области, из следующих слагаемых:

1. Внимание;
2. Дружелюбие;
3. Активность;
4. Компетентность;
5. Доброжелательность.

32. Насколько значимы в переговорном процессе существующие национальные различия?

1. Национальные особенности не имеют значения;
2. Степень значимости национальных особенностей различна в каждом конкретном случае;
3. Национальные особенности влияют на деловые отношения только при конфликте сторон;
4. Интенсивность делового общения в современном мире приводит к "размыванию" национальных границ, формированию единых норм и правил;
5. Имеют значение только различия западных и восточных культур.

33. Какова цель реалистического конфликта?

а) достичь конкретных результатов;
б) достичь каких-либо преимуществ (материальных или нематериальных).
в) снятие напряжения, своеобразная разрядка.

1. Только а);
2. Только б);
3. Только в);

4. а) и б);
5. а) и в).

34. Какой из перечисленных признаков не относится к признакам конструктивной фазы конфликта?

1. Полный уход от предмета обсуждения;
2. Разногласия не принимают необратимого характера;
3. Проявляется взаимная неудовлетворенность ходом общения;
4. Проявляется взаимная неудовлетворенность друг другом;
5. Оппоненты адекватно оценивают свое состояние и состояние партнера

35. Какого типа личностей по склонности к конфликтности не существует?

1. Для которых конфликтность – поведение в конкретной ситуации;
2. Для кого конфликтность – постоянный признак их поведения;
3. Вообще неконфликтные люди;
4. Люди, инициирующие конфликт для достижения собственных целей.
5. Люди, желающие самоутвердиться в конфликтной ситуации.

36. Психологи считают, что конфликты –

1. Естественны в личной сфере;
2. Неизбежны в деловой сфере;
3. Естественны и неизбежны в личной сфере;
4. Естественны и неизбежны в деловой сфере;
5. Естественны и неизбежны в деловой и личной сфере.

37. Для правильной оценки сути конфликта и определения путей выхода из него психологи рекомендуют:

1. Выделить основную проблему;
2. Определить причины конфликта;
3. Рассмотреть варианты возможного разрешения конфликта;
4. Выяснить, каковы вероятные следствия каждого из возможных путей разрешения конфликта;
5. Все перечисленное.

38. Различными элементами структуры морали являются:

1. Нормы
2. Правила
3. Запреты
4. Принципы
5. Все перечисленное

39. Главной и определяющей функцией морали является

1. Ценностно-ориентирующая
2. Воспитательная
3. Регулятивная
4. Познавательная
5. Оценочная

40. К «инструментам» регулирования нравственных отношений относятся:

1. Морально-этические принципы
2. Общественное мнение
3. Моральный авторитет
4. Традиции, обычаи, заповеди, привычки
5. Все перечисленное

41. Какая функция морали позволяет оценивать поступки, цели и средства с точки зрения побуждающего намерения?

1. Воспитательная
2. Мотивационная
3. Регулятивная

4. Познавательная
5. Оценочная

42. Какая функция морали направлена на приобретение этических знаний, которые в комплексе помогают сформулировать модель нравственного поведения?

1. Воспитательная
2. Мотивационная
3. Регулятивная
4. Познавательная
5. Оценочная

43. Особенно строго соблюдались и соблюдаются правила этикета –

1. В странах Северной Америки;
2. В странах Западной Европы;
3. В странах Дальнего и Ближнего Востока;
4. В России;
5. В странах Средней Азии;

44. Когда в России стал усиленно внедряться западный этикет?

1. В XVII в;
2. В начале XVIII века;
3. В конце XIX века;
4. В начале XX века;
5. В наше время.

45. К какому виду этикета относится этикет, предписывающий нормы поведения на улице, в гостях, в театре, в общественных местах?

1. Деловой;
2. Общегражданский;
3. Придворный;
4. Воинский;
5. Дипломатический.

46. Большинство правил идентичны или в той или иной мере совпадают этикета ….

1. Общегражданского и дипломатического;
2. Общегражданского и делового;
3. Дипломатического и воинского;
4. Дипломатического и придворного;
5. Придворного и воинского.

47. С какого возраста следует начинать обучение этикету?

1. С младенческих лет;
2. В начальной школе;
3. В средней школе;
4. Обучаясь в средне-специальном или высшем учебном заведении; когда понадобится.

48. Рукопожатие при встрече или при представлении мужчины и женщины совершенно неуместно –

1. В любых деловых встречах;
2. В неофициальных встречах;
3. В странах Востока;
4. В мусульманских странах;
5. При встрече многочисленной делегации.

49. Входя в комнату, где сидят подчиненные, руководитель –

1. Не здоровается первым;
2. Первым приветствует всех;
3. Обменивается со всеми рукопожатиями;
4. Здоровается первым, сотрудники отвечают, вставая;
5. Здоровается первым, сотрудники отвечают, не вставая.

50. Посетитель, входящий в комнату учреждения –
1. Не должен стучать в дверь;
2. Не должен стучать, если в комнате находится несколько сотрудников;
3. Должен постучать, затем войти;
4. Должен постучать, открыв дверь спросить разрешения войти, затем войти.
5. Должен постучать и войти только после положительного ответа;

51. При личном знакомстве визитная карточка –
1. Не вручается;
2. Вручается без речевого представления;
3. Вручающий вслух произносит имя и фамилию;
4. Вручающий подписывается и проставляет дату;
5. Вручающий вслух произносит имя и фамилию, подписывается и проставляет дату.

52. Никогда и никому не рекомендуется дарить –
1. Часы;
2. Бутылку без фирменной коробки;
3. Слишком дорогой подарок;
4. Личные вещи;
5. Цветы, не сняв упаковку.

53. Что отличает персонал компании-организатора презентации от гостей?
1. Нагрудные именные карточки с указанием фамилии, имени, отчества и должности;
2. Выполнение роли "хозяев";
3. Радушие и готовность помочь;
4. Уверенность и радушие;
5. Стремление обеспечить гостей всей необходимой информацией.

54. При проведении презентаций основное внимание необходимо уделить –
1. Процессу угощения и создания хорошего настроения;
2. Тому, чтобы размер помещения соответствовал числу приглашенных;
3. Тому, чтобы донести до приглашенных полную информацию о компании;
4. Наладить диалог с потенциальными клиентами;
5. Музыкальному сопровождению презентации.

55. Приемы носят деловой характер и проводятся с целью –
1. Углубления и расширения контактов;
2. Получения нужной информации в неофициальной обстановке;
3. Установления новых контактов;
4. Приема пищи;
5. Дегустации напитков.

56. Вид приема избирается в зависимости от …
1. Случая, по которому необходимо устроить прием;
2. Времени проведения приема;
3. Статуса гостей;
4. Продолжительности пребывания делегации;
5. Количества членов делегации.

57. Что относится к основным рекомендациям поведения на приеме?
1. Не шумите;
2. Не суетитесь;
3. Не бегайте;
4. Не привлекайте внимания своей одеждой;
5. Все перечисленное.

58. Какой пункт следует исключить из правил телефонного общения:
1. Отвечая на звонок, представьтесь;
2. Убедитесь в точности сведений, которые намерены сообщить;
3. В начале разговора задать вопросы типа «С кем я разговариваю?», «Что Вам нужно?»;

4. Отвечать на все звонки;
5. Не давайте выход отрицательным эмоциям.

59. Каких выражений следует избегать при телефонных разговорах?

1. «Я не знаю»;
2. «Вы должны…»;
3. Несогласие с собеседником начинать со слова «Нет»;
4. «Подождите секундочку, я скоро вернусь»;
5. Всех выше перечисленных.

60. Если вам звонит рассерженный чем-то человек, ваши действия:

1. Положите трубку;
2. Сразу прервете собеседника и укажите ему на тон разговора;
3. Выслушаете его до конца;
4. Прервете в подходящем месте вопросом типа: «Чем я могу Вам помочь?»;
5. Прервете в подходящем месте вопросом типа: «В чем Ваша проблема?»

61. Если задаваемые вам вопросы затрагивают конфиденциальные стороны работы фирмы, вы предпримите следующие действия:

1. Порекомендуете обратиться с этим вопросом к шефу;
2. Сочтете, что эта информация необходима ему по работе;
3. Ответите на вопрос уклончиво;
4. Спросите у собеседника имеет ли он на это право?
5. Ответите, что этот вопрос не в вашей компетенции.

62. Что вы будете делать, если разговор слишком затягивается, а участник телефонного диалога не собирается завершать беседу?

1. Задавать вопросы таким образом, чтобы собеседник мог ответить только односложно "да" или "нет";
2. Положите трубку;
3. Прервете собеседника и укажите ему на необходимость быть кратким;
4. Выслушаете его до конца; прервете в подходящем месте вопросом типа: «Чем я еще могу Вам помочь?».

63. Что не относится к причинам проведения совещания?

1. Обмен информацией, если это нельзя сделать иначе;
2. Выявление мнений, необходимых для принятия решения:
3. Анализ трудных проблем;
4. Принятие решений по сложным, комплексным проблемам;
5. Доведение до сведения исполнителей принятое решение.

64. Приглашая участников на совещание, целесообразно …

1. Максимально сузить круг участников совещания;
2. Приглашать максимально большое число участников;
3. Приглашать лишь тех, без кого нельзя обойтись;
4. Пригласить на совещание руководителей всех подразделений организации;
5. Участники совещания должны быть постоянно одни и те же.

65. Права участников совещания:

1. Право выдвигать любые идеи;
2. Право отстаивать свою точку зрения:
3. Право на обдумывание ответа или аргументации:
4. Право на пересмотр или уточнение своей позиции;
5. Все перечисленное.

66. При проведении планового совещания (заседания) с большим числом участников подготовка начинается –

1. За 1,5-2 недели до его проведения;
2. За 10 дней до его проведения;
3. За 1 неделю до его проведения;

4. За 2 дня до его проведения;
5. За 2 часа до его проведения.

67. Что демонстрирует уровень организованности проведения совещания?

1. Завершение совещания точно в обусловленное время;
2. Обеспечение участников совещания бумагой для записей;
3. Подготовка и оборудование помещения для проведения совещания;
4. Заготовка заранее необходимого количества визитных карточек, рекламных проспектов, каталогов;
5. Своевременная рассылка приглашений.

68. Результаты предварительных договоренностей служат основой для …

1. Планирования процесса переговоров;
2. Планирования процесса переговоров с уточнением состава и ролей участников;
3. Выработки стратегии ведения переговоров;
4. Подготовки различных вариантов предложений для партнеров;
5. Заключения соглашения.

69. Готовность сторон к поиску взаимовыгодного или взаимоприемлемого решения с учетом интересов всех участников является результатом этапа переговоров -

1. Подготовки;
2. Установки контакта;
3. Взаимной ориентации в проблеме;
4. Поиска решения;
5. Заключения соглашения.

70. Роберт Фишер и Уильям Юри выделяют к ведению переговоров - …

1. Два подхода;
2. Три подхода;
3. Четыре подхода;
4. Пять подходов;
5. Множество подходов.

71. Стратегия принципиального ведения переговоров используется в случаях, когда:

1. Интересы сторон взаимозависимы;
2. Отношения сторон в будущем представляются значимыми;
3. Стороны в большей степени желают сотрудничества, нежели соперничества;
4. Компромисс принципов неприемлем для сторон;
5. Во всех перечисленных.

72. К нечестным правилам "игры" относятся:

1. Обман;
2. Тактика позиционного нажима;
3. Психологическая борьба;
4. Недоверие;
5. Прерывание взаимодействия.

73. К предпосылкам успешного переговорного взаимодействия не относятся:

1. Формирование развитого представления о своей цели и широкой сфере своих интересов;
2. Выявление своей наилучшей альтернативы предполагаемому соглашению;
3. Изучение наилучшей альтернативы партнера предполагаемому соглашению;
4. Использование реальных обстоятельств, которые могут быть весьма удачными для нас и неудачными для наших партнеров;
5. Использовать метод принципиального ведения переговоров.

74. Ведение переговоров без достаточно четкого представления о своей наилучшей альтернативе …

1. Связано с риском заключения не самого выгодного из возможных соглашений
2. Требует больших затрат времени на переговоры

3. Требует следовать методу принципиального ведения переговоров
4. Позволяет более гибко вести переговоры
5. Обеспечивает заключение самого выгодного соглашения.

75. Влиятельность в переговорах – это ….

1. Различия в поведении участника переговоров
2. Авторитет участника переговоров
3. Специальные знания и опыт участника переговоров
4. Опыт ведения переговоров 5. официальный статус участника переговоров

76. Достигнуть определенного уровня доверительности в деловом общении можно:

1. открытой демонстрацией намерений;
2. Проявлением теплого и доброжелательного отношения;
3. Демонстрацией компетентности в обсуждаемом вопросе;
4. Предложением более выгодных условий соглашения партнерам;
5. Демонстрацией готовности принять предложения партнеров.

77. Психологи считают, что самыми распространенными реакциями слушающего являются …

1. Ответы-оценки;
2. Толкования;
3. Поддержка и уточнения;
4. Отзывчивость;
5. Понимание.

78. Критика - это …

1. Обсуждение, разбор чего-либо с целью оценить достоинства, обнаружить и исправить недостатки;
2. Отрицательное суждение о чем-либо;
3. Отрицательное суждение о ком-либо;
4. Высказывание пренебрежительных или оскорбительных суждений о личности человека;
5. Грубое агрессивное осуждение, поношение или осмеяние дел и поступков человека.

79. Что из перечисленного не относится к сущности критики?

1. В чем суть дела;
2. Кто виноват;
3. Кто и как должен быть наказан;
4. Что нужно сделать, чтобы исправить;
5. Как предотвратить подобное в будущем.

80. Наиболее важным (определяющим) правилом критики является:

1. Подумайте, имеете ли вы право критиковать;
2. Критические замечания высказывайте критикуемому непосредственно, и желательно наедине;
3. Не сравнивайте данного человека с другими;
4. Подвергайте критике только те качества, которые реально можно изменить;
5. Критикуйте поступки, а не способности и свойства человека.

81. Центральный принцип восприятия критики:

1. Все, что я делаю, я могу делать лучше;
2. Критика направлена на несовершенство того, что кажется нормальным;
3. Отсутствие критики – показатель пренебрежения или неверия в способность ее нормального восприятия;
4. Нет бесполезной критики, она является формой помощи в решении сложных ситуаций;
5. Наличие критики – показатель признания потенциала и возможности его развития.

82. В рекомендуемой последовательности применения правил критики – завершающим является:

1. Выслушайте объяснения другой стороны;

2. Найдите повод для похвалы;
3. Признайте собственные ошибки в рассматриваемой ситуации;
4. Расскажите об опыте собственных неудач;
5. Помогите найти решение по выходу из сложившейся ситуации, поддержите престиж человека.

83. Цели ведения спора могут быть разделены на группы: …

1. Конструктивные и деструктивные;
2. Важные и второстепенные;
3. Стратегические, тактические, оперативные;
4. Оправданные и неоправданные;
5. Агрессивные и взаимовыгодные.

84. Подход к ведению спора, когда одна из сторон, не настаивая на своем подходе к решению проблемы, используя методы убеждения, интуицию и здравый смысл, постепенно склоняет к своей точке зрения другого или других собеседников, участников спора называется …

1. Эвристический;
2. Логический;
3. Софический;
4. Авторитарный;
5. Критикующий.

85. Привлечь внимание к проблеме как можно больше заинтересованных и компетентных лиц – относится к _____целям.

1. Конструктивным;
2. Важным;
3. Тактическим;
4. Оправданным;
5. Взаимовыгодным.

86. Принцип ведения спора, который заключается в том, что чем корректнее будут Ваши суждения и действия, тем у вас больше шансов на достойную победу над противником, оппонентом – это … .

1. Принцип терпимого отношения к инакомыслящим.
2. Принцип предварительной подготовки к ведению спора.
3. Принцип корректного ведения спора.
4. Принцип преодоления психологических барьеров.
5. Принцип уважения личности оппонента.

87. Принцип поэтапного продвижения к истине в процессе ведения спора предполагает…

1. 3 стадии.
2. 4 стадии.
3. 5 стадий.
4. 6 стадий.
5. 7 стадий.

88. В ходе переговоров вы обнаружили, что предложения Ваших партнеров нереальны, они блефуют. Что делать?

1. Прямо и резко сказать им об этом.
2. Постараться в ходе переговоров подвести партнера к компромиссному решению.
3. Сделать вид, что вы ничего не заметили и продолжать переговоры.
4. Прервать переговоры.
5. Постараться в ходе переговоров подвести партнера к компромиссному решению, но в дальнейшем отказаться от сотрудничества.

89. Вы, являясь руководителем, ведете переговоры по поводу получения весьма крупного контракта. Вдруг в середине переговоров один из членов вашей делегации выступает с инициативой, которая идет вразрез с вашими планами. Что предпринять?

1. Попросить сделать перерыв в переговорах и во время этого перерыва переговорить с подчиненным.

2. Жестко осадить подчиненного во время переговоров.

3. В ходе переговоров сказать подчиненному в достаточно мягкой форме, что он ошибся.

4. В ходе переговоров сказать подчиненному в достаточно мягкой форме, что он ошибся, затем в перерыве переговорить с ним.

5. Поведение в данной ситуации в значительной степени зависит от того, насколько серьезно то, что предложил ваш подчиненный, расходится с вашими дальнейшими намерениями.

90. Вы успешно ведете переговоры. На обсуждение выносится вопрос, который выходит за рамки ваших полномочий. У вас есть серьезные опасения, что ваше руководство принятое вами решение может не одобрить. Как быть?

1. Продолжить переговоры дальше в надежде, что их успех говорит сам за себя, и в результате, когда вы подпишете контракт, он будет одобрен.

2. Сказать партнеру, что для окончательного решения вам необходимо согласовать результаты переговоров с руководством.

3. Ничего не говорить партнеру по переговорам, но при этом сделать запрос своему руководству.

4. Отказаться от дальнейшего ведения переговоров.

5. Лучше избегать подобных ситуаций.

91. Один из первых шагов в общении с трудными людьми должен состоять в том, чтобы ...

1. Взять под контроль свои эмоции;

2. Отдавать себе отчет в существовании некоторых скрытых интересов или нужд, которые они удовлетворяют, действуя таким образом;

3. Стараться не принимать на свой счет слова и поведение другого человека;

4. Использовать те приемы общения, которые позволяют дать выход эмоциям другого человека;

5. Понять, какие желания и интересы человека делают его трудным в общении с ним.

92. В общении с трудными людьми различных типов … .

1. Можно с успехом использовать общие принципы;

2. Наиболее эффективными могут быть специальные подходы, учитывающие особенности каждого типа в отдельности;

3. Ключевой момент состоит в том, чтобы сохранять гибкость, применять к конкретному человеку соответствующий подход, учитывая его скрытые нужды и интересы;

4. Ключ к решению проблемы состоит в открытом обсуждении причин "трудного" поведения человека;

5. Особенно важно не попасть в ловушку ответственности.

93. Новой формой деловых коммуникаций является…

1. Веф-серфинг;

2. Диспут;

3. Беседа;

4. Конференция.

94. Самопрезентация направлена на:

1. Создание имиджа;

2. Манипуляцию личностными отношениями;

3. Влияние на руководителя и коллектив для достижения собственной выгоды.

95. Компьютерная герменевтика связана с:

1. Проблемами понимания в виртуальном пространстве;

2. Международными виртуальными коммуникациями;

3. Различием программ и версий, используемых при коммуникации.

96. В современном обществе решающее значение приобретают:

1. Международные и глобальные коммуникации;

2. Семейные коммуникации;
3. Деловые коммуникации.

97. Формой деловой коммуникации является

1. Конфликт;
2. Письменная;
3. Межличностная;
4. Устная.

98. К традиционным средствам научной коммуникации относится

1. Документальный источник информации;
2. Электронная почта;
3. Подведение итогов беседы.

99. Целью деловых коммуникаций является:

1. Общение;
2. Повышение эффективности производства;
3. Духовное развитие персонала

Шкала оценок

Тестирование включает в себя 25 тестовых заданий. Каждое правильно выполненное задание оценивается в 4 балла. Максимальное количество баллов 100.

Количество баллов	0...64	65...100
Шкала оценивания	Не зачтено	Зачтено

2.4. Оценочные средства при промежуточной аттестации

Зачетное задание – публичное выступление – презентация идеи. Защита идеи выполняется индивидуально каждым студентом. Тематика вопросов на защите проекта (зачете):

1. Назовите виды контроля
2. Какой вид контроля стоит применить к немотивированному сотруднику?
3. Назовите пункты алгоритма подачи обратной связи
4. Перечислите пункты алгоритма постановки задачи по SMART
5. Назовите уровни потребностей человека по Маслоу в порядке от низших к высшим.
6. Приведите пример использования уровня самоактуализации в мотивации персонала.
7. Является ли отчетное собрание частью совещания?
8. Назовите 4 основных силы руководителя.

Критерии оценивания:

- количество баллов (0-100) соответствует проценту вопросов, на которые были получены верные ответы.

Количество баллов	0-75	76-100
Шкала оценивания	Не зачтено	Зачтено

2.5. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующие этапы формирования компетенций

При проведении текущего контроля успеваемости в форме опроса по распоряжению педагогического работника обучающиеся убирают все личные вещи, электронные средства связи, печатные и (или) рукописные источники информации, достают чистый лист бумаги любого размера и ручку. На листе бумаги записываются Фамилия, Имя, Отчество (при наличии), номер учебной группы и дата проведения текущего контроля успеваемости. Педагогический работник

задает вопросы, которые могут быть записаны на подготовленный для ответа лист бумаги. В течение установленного педагогическим работником времени обучающиеся письменно формулируют ответы на заданные вопросы. По истечении установленного времени лист бумаги с подготовленными ответами обучающиеся передают педагогическому работнику для последующего оценивания результатов текущего контроля успеваемости.

Результаты текущего контроля успеваемости доводятся до сведения обучающихся в течение трех учебных дней, следующих за днем проведения текущего контроля успеваемости, и могут быть учтены педагогическим работником при промежуточной аттестации. Результаты промежуточной аттестации доводятся до сведения обучающихся в день проведения промежуточной аттестации. При подготовке ответов на вопросы при проведении текущего контроля успеваемости и при прохождении промежуточной аттестации обучающимся запрещается использование любых электронных средств связи, печатных и (или) рукописных источников информации. В случае обнаружения педагогическим работником факта использования обучающимся при подготовке ответов на вопросы указанных источников информации – оценка результатов текущего контроля успеваемости и (или) промежуточной аттестации соответствует 0 баллов.

При прохождении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающимися с ограниченными возможностями здоровья и инвалидами, допускается присутствие в помещении лиц, оказывающим таким обучающимся соответствующую помощь, а для подготовки ими ответов отводится дополнительное время с учетом особенностей их психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья.