

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ  
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«РЯЗАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ РАДИОТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ  
ИМЕНИ В.Ф. УТКИНА»

Кафедра «Иностранные языки»

**ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ПО ДИСЦИПЛИНЕ**

**«ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ»**

**по направлению подготовки**

**01.03.02 «Прикладная математика и информатика»**

**форма обучения – очная**

## 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Оценочные материалы – это совокупность учебно-методических материалов (контрольных заданий, описаний форм и процедур проверки), предназначенных для оценки качества освоения обучающимися данной дисциплины как части ОПОП.

Цель – оценить соответствие знаний, умений и владений, приобретенных обучающимся в процессе изучения дисциплины, целям и требованиям ОПОП.

Контроль знаний обучающихся проводится в форме промежуточной аттестации.

Промежуточная аттестация проводится в форме зачёта. Форма проведения зачёта – тестирование и выполнение практического задания, представленного в виде кейса.

## 2. ПАСПОРТ ОЦЕНОЧНЫХ МАТЕРИАЛОВ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)

| № п/п | Контролируемые разделы (темы) дисциплины (результаты по разделам)  | Код контролируемой компетенции (или её части)                                                                                         | Вид, метод, форма оценочного мероприятия |
|-------|--------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|
| 1     | Введение в деловые коммуникации (в том числе на иностранном языке) | УК-3.1-3, У<br>УК-3.2 –3, У<br>УК-4.3 –3, У<br>УК-5.4 – 3, У<br>УК-5.5 –3, У                                                          | Зачет                                    |
| 2     | Межкультурное деловое общение (в том числе на иностранном языке)   | УК-5.4-3, У, В<br>УК-5.5-3, У, В<br>УК-5.6- 3, У, В                                                                                   | Зачет                                    |
| 3     | Вербальные и невербальные коммуникации                             | УК-3.1-3, У, В<br>УК-3.3 – 3, У, В<br>УК-4.3-3, У, В<br>УК-4.4 - 3<br>УК-4.5-3, У<br>УК-5.5 – 3, У, В                                 | Зачет                                    |
| 4     | Деловой этикет в организации                                       | УК-3.1-3, У, В<br>УК-3.2-У, В<br>УК-3.3-3,У, В,<br>УК 4.3-3, У                                                                        | Зачет                                    |
| 5     | Устное деловое общение                                             | УК-3.1-3, У, В<br>УК-3.2-3, У, В<br>УК-3.3-3, У, В<br>УК-4.3-3, У, В<br>УК-4.5 –3,<br>УК-5.4 – 3, У, В<br>УК-5.5-3, В<br>УК-5.6- 3, В | Зачёт                                    |
| 6     | Письменная деловая коммуникация                                    | УК-4.3-3, У, В<br>УК-4.4-3, У, В<br>УК-4.5 –3, У, В<br>УК-5.4 – 3, У, В                                                               | Зачет с оценкой                          |
| 7     | Культура деловых коммуникаций в сетевом пространстве               | УК-3.3-3,<br>УК-4.3-3, У, В<br>УК-4.5 - У<br>УК-5.4 - 3, У<br>УК-5.6 – У                                                              | Зачет с оценкой                          |
| 8     | Контракты (в том числе на иностранном языке)                       | УК-4.3-3, В                                                                                                                           | Зачет с оценкой                          |
| 9     | Организация конгрессов, конференций                                | УК-3.2- 3<br>УК-3.3-3, У, В<br>УК-4.5 -3, У, В<br>УК 4.3 – 3, У, В<br>УК 5.6 - 3, В                                                   | Зачет с оценкой                          |

|    |                                            |                                                                                 |                 |
|----|--------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|-----------------|
| 10 | <b>Имидж как средство делового общения</b> | УК-4.3-3, У, В<br>УК-4.5 - 3<br>УК-5.5-3, У, В                                  | Зачет с оценкой |
| 11 | <b>Лидерство</b>                           | УК-3.2-3, У В<br>УК-3.3 –3, У, В<br>УК-4.3-3,<br>УК-4.5 – 3, У<br>УК- 5.4 –3, У | Зачет с оценкой |

### 3. ОПИСАНИЕ ПОКАЗАТЕЛЕЙ И КРИТЕРИЕВ ОЦЕНИВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ

Сформированность каждой компетенции в рамках освоения данной дисциплины оценивается по трехуровневой шкале:

- 1) пороговый уровень является обязательным для всех обучающихся по завершении освоения дисциплины;
- 2) продвинутый уровень характеризуется превышением минимальных характеристик сформированности компетенций по завершении освоения дисциплины;
- 3) эталонный уровень характеризуется максимально возможной выраженностью компетенций и является важным качественным ориентиром для самосовершенствования.

#### Уровень освоения компетенций, формируемых дисциплиной:

*а) описание критериев и шкалы оценивания практического задания(кейса):*

| Шкала оценивания                 | Критерий                                                               |
|----------------------------------|------------------------------------------------------------------------|
| 3 балла<br>(эталонный уровень)   | Кейс решён верно                                                       |
| 2 балла<br>(продвинутый уровень) | Кейс решён верно, но имеются неточности                                |
| 1 балл<br>(пороговый уровень)    | Кейс решён верно, с дополнительными наводящими вопросами преподавателя |
| 0 баллов                         | Кейс не решён                                                          |

*б) описание критериев и шкалы оценивания теста*

| Шкала оценивания                 | Критерий                                              |
|----------------------------------|-------------------------------------------------------|
| 3 балла<br>(эталонный уровень)   | Тест выполнен без ошибок.                             |
| 2 балла<br>(продвинутый уровень) | Тест выполнен, но имеются ошибки (3-4)                |
| 1 балл<br>(пороговый уровень)    | Тест выполнен, но имеются многочисленные ошибки (5-9) |
| 0 баллов                         | Тест выполнен с многочисленными ошибками (10 и более) |

**На зачёт выносятся 1 кейс и 1 тест.** Максимально студент может набрать 6 баллов. Итоговый суммарный балл студента, полученный при прохождении промежуточной аттестации, переводится в традиционную форму по системе «зачтено», «незачтено» или по системе «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

**Оценка «зачтено»** выставляется студенту, который набрал в сумме 3 балла и выше при условии выполнения всех заданий на уровне не ниже порогового. Обязательным условием является выполнение всех предусмотренных в течении семестра тестовых работ.

**Оценка «незачтено»** выставляется студенту, который набрал в сумме менее 3 баллов или не выполнил всех предусмотренных в течении семестра тестовых работ.

Дифференцированная оценка на зачете выставляется в соответствии со следующими критериями:

| Шкала оценивания                      | Критерий    |
|---------------------------------------|-------------|
| Отлично (эталонный уровень)           | 6 баллов    |
| Хорошо (продвинутый уровень)          | 5 балла     |
| Удовлетворительно (пороговый уровень) | 3 – 4 балла |
| Неудовлетворительно                   | <3 баллов   |

#### 4. ТИПОВЫЕ КОНТРОЛЬНЫЕ ЗАДАНИЯ ИЛИ ИНЫЕ МАТЕРИАЛЫ

##### 4.1. Промежуточная аттестация (зачёт)

| Коды компетенций                                              | Результаты освоения ОПОП<br>Содержание компетенций                                                                                                |
|---------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| УК-4 (УК-4.3 – 3, У, В); (УК-4.4 – 3, У, В); (УК-4.5-3, У, В) | Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах) |

*а) типовые тестовые вопросы:*

1. Культура речи это.....
  - а) эффективно используемый в речи языковой код искусственных языков
  - б) знаковый код естественных языков
  - в) искусство убеждать
  - г) дисциплина, изучающая речевой процесс и средства речевого взаимодействия
2. Какое из утверждений верно?
  - а) Речь подчинена языку
  - б) Язык подчинён речи
  - в) Язык и речь - тождественный понятия
3. Речь и язык это.....
  - а) речь – индивидуальна; язык абсолютен
  - б) речь-это устные диалоговые тексты; язык – письменные тексты
  - в) речь реализуется в языковых знаковых системах
4. Деловое общение это...
  - а) процесс, охватывающий любую профессиональную сферу деятельности
  - б) умение вести диалог
  - в) канал связи между людьми
  - г) умение следовать принципу «уместности речи»
  - д) Всё вышеперечисленное
5. Дата, «появления» Риторики?
  - а) 1466 г н. э.
  - б) 1 в н. э.
  - в) 466 г до н. э.
  - г) 1 в до н. э.
  - д) нет правильного ответа
6. Естественные языки делятся на:
  - а) устную и письменную словесность
  - б) паралингвистику и лингвистику
  - в) проксемику и хронимику
  - г) все ответы верные
7. Автор «Логики», «Риторики», «Поэтики»
  - а) Платон
  - б) Цицерон
  - в) Исократ
  - г) Аристотель

- д) Сократ
8. Фердинанд де Соссюр –
- а) автор «Курса общей лингвистики»
  - б) разграничил понятия язык и речь
  - в) швейцарский лингвист
  - г) **Всё вышеперечисленное верно**
9. Этос это –
- а) один из элементов эффективной речи
  - б) уважение и доверие
  - в) соответствует современной этике и психологии эмоций
  - г) **всё вышеперечисленное верно**
10. Логос –
- а) воздействует на рациональную сферу человеческого мышления
  - б) коррелирует с категорией Аргументация
  - в) основная риторическая категория
  - г) **всё вышеперечисленное**
11. Пафос –
- а) определяется эмоциями оратора
  - б) в современном деловом общении эта категория соответствует Психологии эмоций
  - в) основная риторическая категория
  - г) **всё вышеперечисленное**
12. Правильная речь выстраивается по схеме (проставьте правильную нумерацию):
- а) **заключение**
  - б) **изобретение аргументов**
  - в) **опровержение**
  - г) **вступление**
  - д) **доказательство**
  - е) дискуссия
13. Диалогическая речь –
- а) **состоит из взаимосвязанных реплик собеседников**
  - б) процесс трёхстороннего общения
  - в) проявляется в письменных произведениях
14. Монологическая речь –
- а) **имеет ярко выраженную направленность к слушателю**
  - б) предполагает ответную реакцию собеседника
  - в) проявляется только в устных выступлениях
15. Полилог –
- а) разговор между несколькими лицами
  - б) предполагает смену говорящих и слушающих
  - в) не является противоположностью диалогической речи
  - г) **всё вышеперечисленное верно**
16. Свойства письменной речи (отметить правильные варианты)
- а) **способность к длительному хранению информации**
  - б) **нормированность**
  - в) **структурированность**
  - г) спонтанность
17. Основные признаки хорошей речи (отметить правильные варианты)
- а) **уместность**
  - б) **ясность**
  - в) **точность**
  - г) **краткость**
18. Основные виды речевой деятельности
- а) **говорение**
  - б) **чтение**
  - в) пение
  - г) **письмо**
  - д) **слушание**

19. Законы риторики диалога (отметить правильные варианты):

- а) Закон сопротивления всему новому**
- б) Закон граничных условий изобретения**
- в) Закон диалогической социализации**
- г) Закон устранения вреда от речи**
- д) Закон единства анализа и синтеза

20. Речь, в отличие от языка, характеризуется не только словесными, но и невербальными атрибутами, среди которых:

- а) паралингвистика**
- б) кинесика**
- в) орфография
- г) хронемика**

21. Структурируйте презентацию (проставьте правильную нумерацию)

Часть 1 –Опровержение

Часть 2 –Воззвание

Часть 3 – Повествование

Часть 4 – Заключение

Часть 5 – Описание

Часть 6 – Обращение

Часть 7 - Обозначение темы

Часть 8 -Доказательство

**Ответ: 6,7,3,5, 8,1, 2, 4.**

22. Коммуникация это -

- а) эквивалент слова общение
- б) «коммуникация» шире понятие «общение»
- в) коммуникация – одна из функций общения
- г) общение – базовый термин, включающий в себя коммуникативный, интерактивный, перцептивный аспекты.

**д) все ответы имеют право на существование**

23. Коммуникационный –

- а) относящийся к общению
- б) относящийся к средствам связи, путям сообщения**
- в) способный вступать в речевой контакт с другим индивидом
- г) способный поддерживать контакты с другими людьми.

24. Структура научной презентации (проставьте правильную нумерацию)

- 1. Описание и анализ собранных данных (Data collected)
- 2. Представление ожидаемых результатов и возможных сфер применения (Implications)
- 3. Обоснование выбранного направления научного исследования (Research rationale)
- 4. Краткое описание научного исследования (Research introduction)
- 5. Обоснование выбранных исследовательских методов (Research methods)
- 6. Выбор и обоснование названия (Research title)
- 7. Заключительные фразы презентации (Conclusions)
- 8. Тема научного исследования (Research topic)
- 9. Представление выводов по проведённому исследованию (Research summary)
- 10. Представление полученных результатов (Research findings)

**Ответ: 6, 8, 4, 3, 5, 1, 10, 2, 9, 7**

25. Путь оратора при подготовке к публичному выступлению (поставьте правильную последовательность букв)

- а) изучение сегмента аудитории
- б) изучение техники воздействия на аудиторию
- в) изучение идеалов аудитории
- г) изучение каналов коммуникации аудитории

**Ответ: а, в, г, б**

26. В электронных презентациях используют шрифты:

- а) Times New Roman
- б) Verdana**
- в) Arial**

г) Lucida Calligraphy

| Коды компетенций                                         | Результаты освоения ОПОП<br>Содержание компетенций                                                                     |
|----------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| УК-5 (УК-5.4 – 3,У,В); (УК-5.5 - ,У,В); (УК-5.6 – 3,У,В) | Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах |

*а) типовые тестовые вопросы*

1. Этика это

- а) наука о морали как особом феномене человеческого бытия
- б) правила, стандарты поведения, ценности, честность, хорошие или плохие поступки
- в) наука о нравственности и морали

**г) Всё вышеперечисленное верно**

2. Общегражданский этикет это -

- а) совокупность правил, традиций, условностей при общении граждан друг с другом**
- б) правила поведения при официальных межкультурных контактах
- в) мораль профессионального поведения предпринимателя

3. Профессиональная этика -

**а) нравственные нормы, регулирующие взаимодействие людей в рабочем процессе, определяющие их отношение к обязанностям и формирующие представление о профессиональном долге.**

б) этика ведения переговоров с партнерами

**в) принятый порядок и форма обхождения на службе**

4. Верно vs Неверно

При полихромной коммуникации внимание человека обращено на множество дел, он может иметь свидания с двумя или тремя людьми, отвечать на телефонные звонки, “выскочить” выпить с приятелем кофе практически одновременно.

**Ответ: Верно**

5. Полиактивные народы (выберите лишнюю букву):

- а) арабы
- б) русские
- в) англичане**
- г) испанцы

6. Моноактивные народы (выберите лишнюю букву):

- а) англичане
- б) шведы
- в) немцы

**г) бразильцы**

7. Реактивные /«слушающие народы»

- а) японцы
- б) китайцы
- в) американцы
- г) финны

8. Гипотеза лингвистической относительности принадлежит

- а) Аристотелю
- б) Канту
- в) Сепиру-Уорфу**
- г) Конфуцию

9. В эгалитарной культуре

- а) ценится коллегиальность**
- б) коллеги обращаются друг к другу по имени**
- в) ценится социальный статус
- г) акцент делается на должность, учёную степень

10. Кодекс предпринимательской этики это:

**а) этические нормы предпринимателя**

б) правила ведения переговоров

в) законы, регламентирующие ведение бизнеса

11. Время является некоей субъективной величиной, которой можно распоряжаться в соответствии с собственными планами и намерениями, для:

**а) полиактивных культур**

б) моноактивных культур

в) реактивных культур

12. Какие темы нельзя затрагивать при беседе с представителями реактивных культур?

**а) национальные проблемы**

**б) историю страны**

**в) обсуждать действующую власть**

г) обсуждать текущее положение дел фирмы

13. Представители моноактивных и полиактивных культур распоряжаются своим временем, а представители реактивных культур....

**а) адаптируются к нему**

б) полностью игнорируют временные рамки

14. При первой встрече с потенциальными .....партнёрами Вы никогда сразу не заключите сделку. Первое Ваше предложение не будет рассматриваться серьёзно.

**а) китайскими**

б) испанскими

в) американскими

г) немецкими

15. Представители .....спешат «приступить сразу к делу», не теряя времени на долгие предварительные церемонии общения.

**а) моноактивных культур**

б) полиактивных культур

в) реактивных культур

16. ....культуры имеют логический тип мышления и выражают свои мысли через речевой текст

а) полиактивные

**б) моноактивные**

в) реактивные

17. ....культуры воспринимают информацию образно и пытаются передать её в виде картинок

а) полиактивные

б) моноактивные

**в) реактивные**

18. Представители этой культуры – настоящие «знатоки» невербальной коммуникации

а) полиактивные

б) моноактивные

**в) реактивные**

19. .... менеджеры гораздо более экстравертны, полагаются на своё умение убеждать, используют силу характера, как стимулирующий фактор.

**а) полиактивные**

б) моноактивные

в) реактивные

20. Для представителей этих культур предпочтительный способ общения - **монолог**.

а) моноактивных культур

б) полиактивных культур

**в) реактивных культур**

21. Запрещённые вопросы на интервью по поводу работы:

**а) возраст**

б) компетенции

**в) физические недостатки**

г) опыт работы

д) перспективы профессионального роста

## е) расовая принадлежность и этническое происхождение

*б) типовое практическое задание (кейс)*

### Кейс № 1. ДЕЛОВОЙ ВИЗИТ ТОМА КОЛЛИНЗА

Проанализируйте кейс и аргументируйте ответы на вопросы (следующие за кейсом)

Менеджер по продажам - Том Коллинз отправился в командировку в г. Х. Его целью было представить свою компанию, занимающуюся выпуском телевизоров, К. Аль-Джабри – президенту ритейлинговой группы.

После того, как Том Коллинз прибыл в г. Х, его оповестили, что встреча с К. Аль-Джабри откладывается на два дня. Когда, через два дня, встреча состоялась, Коллинз был удивлён, что на встрече присутствовали другие сотрудники Аль-Джабри.

Во время первой встречи Коллинз отклонил предложение Аль-Джабри выпить кофе, (прежде чем перейти к делам) ответил отрицательно на вопрос «Как Вам виды г. Х?» (мотивируя это тем, что был крайне занят бумагами эти 2 дня).

Аль-Джабри во время встречи часто отвлекался на телефонные звонки. Коллинза это явно раздражало. Он скорее хотел перейти к делу. К тому же, казалось, что его собеседника больше интересовали английские футбольные команды, о которых он всё время пытался поговорить вместо того, чтобы заняться обсуждением конкретных деловых вопросов.

Когда Коллинз выразил восхищение картиной, висевшей на стене офиса, Аль-Джабри предложил Коллинзу взять её в подарок. Это предложение сильно смутило Коллинза.

Два дня спустя, на новой встрече Коллинз представил новую продукцию своей компании. На встрече присутствовали сотрудники компании. Они задавали ему вопросы, касающиеся технических характеристик продукции, на многие из которых Коллинз не смог ответить.

На следующий день Коллинз спросил Аль-Джабри – будет ли он заключать сделку на поставку телевизоров. Аль-Джабри ответил «Как бог даст». Коллинз подумал, что это означает – ДА.

Коллинз не подписал контракт и уехал с надеждой, что подписание откладывается. Когда через месяц он отправил письмо в компанию, ему ответили, что Аль-Джабри в командировке.

1. Из какой страны Коллинз?
2. Из какой страны Аль-Джабри?
3. Назовите 6 причин неудавшейся сделки. Аргументируйте Ваш ответ.

*Ответ:*

1. Т. Коллинз – англичанин
2. К. Аль-Джабри – араб

3. А) Неуважение к культуре страны: Коллинз ответил отрицательно на вопрос «Как Вам виды г. Х?» (мотивируя это тем, что был крайне занят бумагами эти 2 дня). Б) несоблюдение этикета принимающей страны: Коллинз отклонил предложение кофе Аль-Джабри, (прежде чем перейти к делам) В) незнание негласных правил арабского гостеприимства: предложение подарить понравившуюся гостю картину сильно смутило Коллинза. Г) незнание особенностей речевой коммуникации в арабском мире: когда арабы говорят «как бог даст» – это может означать как «Да» так и «Нет»: Аль-Джабри ответил «Как бог даст» (араб. [إن شاء الله](#)). Коллинз подумал, что это означает – ДА. Д) нежелание Коллинза найти общее коммуникативное пространство для того, чтобы в дальнейшем перейти к деловым вопросам: его собеседника больше интересовали английские футбольные команды, о которых он всё время пытался поговорить вместо того, чтобы заняться обсуждением конкретных деловых вопросов. Е) профессиональная неподготовленность отвечать на конкретно поставленные вопросы: на встрече присутствовали сотрудники компании. Они задавали ему вопросы, касающиеся технических характеристик продукции, на многие из которых Коллинз не смог ответить.

### Кейс № 2. ДЕЛОВОЙ ВИЗИТ КАРСОНА МАРТИНА В ЯПОНИЮ

Проанализируйте кейс и аргументируйте ответы на вопросы (следующие за кейсом)

Генеральный директор компании «Спортивный инвентарь для игры в гольф» Карсон Мартин

отправился с деловым визитом в Осаку. Его цель – деловая встреча Ясио Мацумото, генеральным директором компании, занимающейся производством спортивных товаров.

Мартин пришёл на встречу с Мацумото вовремя. Мартин рассчитывал, что встреча пройдёт tet-a-tet. Однако, на встрече также присутствовали коллеги Мацумото. Мартин был несколько расстроен.

После процедуры знакомства Мацумото и Мартин обменялись визитками. Мартин сразу же положил визитку в бумажник. Мацумото некоторое время внимательно изучал визитку.

После небольшого обсуждения Мартин задал вопрос - «Вы хотите быть нашим эксклюзивным агентом в Японии?». Мацумото, казалось, смутился и некоторое время спустя ответил – «Мы рассмотрим Ваше предложение». Мартин попытался выяснить, что означает его ответ. Мацумото ответил, что прежде, чем принять решение, ему необходимо проконсультироваться с коллегами из других подразделений компании.

После встречи Мацумото пригласил Мартина на обед. Мацумото оценил умение Мартина пользоваться хаси (японскими палочками для еды). Мартин преподнёс Мацумото 2 подарка: книгу-путеводитель по провинции Онтарио (Канада), завернутую в красную бумагу и красивый букет из белых лилий для его жены.

6 месяцев Мацумото и Мартин не встречались и не общались. Однако, через полгода Мартин получил письмо от Мацумото следующего содержания – «Пожалуйста, возвращайтесь в Осаку как можно быстрее. Мы хотим обсудить с Вами условия агентского соглашения».

1. Что Мартин сделал правильно?
2. Какие ошибки допустил Мартин?

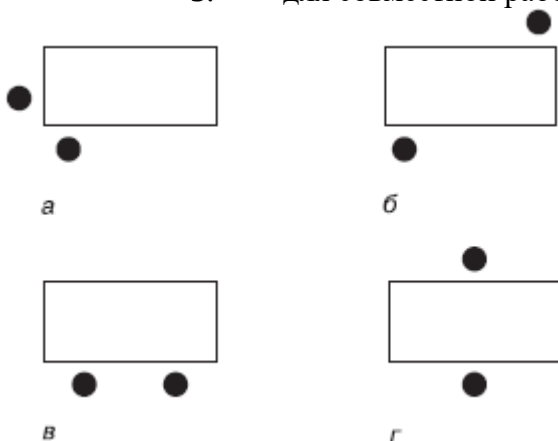
Ответ:

1. *Правильные действия Мартина: пунктуальность (пришёл на встречу вовремя), умение пользоваться хаси, подарок Мацумото был выбран верно*
2. *Неправильные действия Мартина: негативный эмоциональный настрой на присутствие коллег Мацумото, ошибки в невербальной коммуникации (невнимание к визитке), неправильно заданный вопрос «Вы хотите быть нашим эксклюзивным агентом в Японии?» (японцы избегают прямых вопросов и прямых ответов), подарок жене Мацумото был выбран неверно (белый цвет – цвет скорби в Японии)*

### Кейс № 3. ПРОКСЕМИКА

Какие из предложенных позиций расположения за столом (рис.) наиболее подходят для следующих ситуаций:

1. спокойной рабочей беседы
2. для короткого конкретного разговора с подчиненным
3. для совместной работы с документами



Ответ: 1) - а 2) - г 3) – в

### Кейс № 4. БАРЬЕРЫ НА ПУТИ КОММУНИКАЦИИ

На пути эффективных коммуникаций встречаются следующие барьеры. (Отметьте ваши варианты и прокомментируйте свой выбор):

1. экономические; 2. физические; 3. временные; 4. юридические; 5. семантические.

Ответ: 2, 3, 5

### Кейс № 5. РЕЧЕВАЯ ТАКТИКА

Прочитайте диалог и определите вид речевой тактики, которую применил Менеджер В. Раскройте суть техники.

Менеджер А. Ты совершенно напрасно распорядился взять человека из моего отдела для подготовки этой презентации!

Менеджер В. Это больше не повторится.

Менеджер А. Она мне самому нужна была сегодня, ты понимаешь? Ты поставил меня в трудное положение!

Менеджер В. Это больше не повторится.

Менеджер А. И вообще, почему ты считаешь, что можешь через мою голову распоряжаться моими сотрудниками?

Менеджер В. Это больше не повторится.

*Ответ: Тактика испорченной пластинки, в ответ на нападение адресат формулирует емкую фразу, содержащую важное сообщение нападающему или манипулятору. Эта фраза должна быть такой, чтобы ее можно было повторить несколько раз, не нарушая осмысленности разговора. В сущности, она должна даже несколько опережать разговор. Она должна содержать в себе то, к чему собеседники придут на третьем витке разговора. Они могли бы прийти к этому и на первом витке, если бы нападающий не был так взвинчен.*

| Коды компетенций                                     | Результаты освоения ОПОП<br>Содержание компетенций                                  |
|------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| УК-3 (УК-3.1-3,У,В); (УК-3.2-3,У,В); (УК-3.3-3,У, В) | Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде |

*а) типовые тестовые вопросы*

1. Управленческой называют информацию:

- а) в организационной системе
- б) направленную на изменения
- в) идущую от руководителя

**г) в системе управления**

2. Распространённые формы делового общения в организации:

- а) деловая беседа**
- б) брифинг**
- в) переговоры**
- г) презентация**
- д) коммюнике

е) меморандум

3. Наиболее эффективные коммуникации в организации реализуются в группах:

- а) малых
- б) микро**
- в) средних
- г) больших

4. Принцип построения делового письма на иностранном языке:

- а) IMNSO принцип
- б) SCRAP-принцип**
- в) WRT принцип

5. Элевэйтор пич это –

- а) разновидность электронных коммуникаций**
- б) мини-презентация**
- в) разновидность публичного выступления.
- г) брифинг по результатам проекта компании

6. Формы деловой письменной коммуникации:

- а) деловая переписка**
- б) отчёт**
- в) контракт**
- г) брифинг

7. Принципы делового общения:

- а) межличностность**
- б) целенаправленность**
- в) многомерность**
- г) спонтанность

8. Существует 2 основных подхода к ведению переговоров: партнёрский и конфронтационный

- а) да**
- б) нет**

9. Основные виды деловых коммуникаций в организации:

- а) горизонтальные**
- б) вертикальные**
- в) диагональные**
- г) циклические

10. Основные стили делового общения в организации

- а) демократический**
- б) авторитарный**
- в) пассивно-индифферентный**
- г) манипулятивный**
- д) диалогичный**
- е) стратегический

11. Коммуникативная стратегия сотрудничества характерна для:

- а) культуры Афины**
- б) культуры Зевса
- в) культуры Аполлона
- г) культуры Диониса**

12. Коммуникативная стратегия конфронтации характерна для:

- а) культуры Афины
- б) культуры Зевса**
- в) культуры Аполлона**
- г) культуры Диониса

13. Деловое совещание это –

- а) особый вид деловой коммуникации, цель которого прийти к взаимовыгодному решению, избежав конфликта

**б) форма делового общения, когда обсуждаются производственные вопросы и проблемы, требующие коллективного решения.**

- в) самая оперативная форма обмена информацией

14. Коммуникативная компетентность это

- а) умение эффективно применить адекватный способ делового общения**
- б) умение быстро и экономно адаптироваться к непрерывно меняющимся условиям
- в) это умение сотрудника решать вопросы и задачи в доверенной ему предметной области

15. Горизонтальные коммуникации это –

- а) коммуникация типа «руководитель-подчинённый»
- б) коммуникации между руководителями подразделениями компании**
- в) коммуникация между сотрудниками разных отделов компании**

16. Вертикальные коммуникации это -

- а) коммуникация типа «руководитель-подчинённый»**
- б) коммуникации между руководителями подразделениями компании
- в) коммуникация между сотрудниками разных отделов компании

17. Главная цель переговоров:

- а) принятие совместных решений**
- б) поиск истины
- в) разрешение конфликта

г) позиционирование целей

18. Психологический приём убеждения, используемый в коммуникации, называется:

а) рефрен

б) отторжение

в) переключение

г) **разъяснение**

19. Содержательная составляющая переговоров предполагает:

а) формирование группы для переговоров

б) определение повестки переговоров

в) определение временного регламента

г) **оценку альтернатив предмета переговоров**

20. Переговоры считаются завершёнными, если:

а) **решены основные вопросы повестки переговоров**

б) детально обсуждены основные вопросы повестки переговоров

в) **достигнуты цели переговоров**

г) стороны достигли функциональной определённости по основным вопросам повестки переговоров

21. Основные виды коммуникативных стратегий в организации:

а) **сотрудничества**

б) манипуляции

в) компромисса

г) **конфронтации**

