

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

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

Кафедра «Экономика, менеджмент и организация производства»

**ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ПО ДИСЦИПЛИНЕ**

**Б1.О.25 «ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ В ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ  
СФЕРЕ»**

Направление подготовки  
38.03.05 Бизнес-информатика

Направленность (профиль) подготовки  
«Бизнес-информатика»

Квалификация выпускника – бакалавр

Форма обучения – очно-заочная

## 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Оценочные материалы – это совокупность учебно-методических материалов (практических 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 в ходе проведения промежуточной аттестации.

Основная задача – обеспечить оценку уровня сформированности компетенций, закрепленных за дисциплиной.

Контроль знаний обучающихся проводится в форме промежуточной аттестации. Промежуточная аттестация проводится в форме зачета.

Форма проведения зачета – тестирование и выполнение 2-х практических заданий.

## 2. ПАСПОРТ ОЦЕНОЧНЫХ МАТЕРИАЛОВ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Контролируемые разделы (темы) дисциплины	Код контролируемой компетенции (или её части)	Вид, метод, форма оценочного мероприятия
Тема 1. Введение в предмет. Коммуникации: виды и функции. Коммуникации как механизм взаимодействия	ОПК-5.2	Зачет
Тема 2. Модели и стили делового общения. Специфика деловой коммуникации. Средства делового общения: вербальные и невербальные.	ОПК-5.2	Зачет
Тема 3. Речевое воздействие. Слушание в деловой коммуникации	ОПК-5.2	Зачет
Тема 4. Этика делового общения	ОПК-5.1	Зачет
Тема 5. Барьеры в общении. Причины их возникновения	ОПК-5.2	Зачет
Тема 6. Сознательное / бессознательное. Ложь в речевой коммуникации. Манипуляции в общении	ОПК-5.1	Зачет
Тема 7. Деловая беседа как форма деловых коммуникаций. Переговоры, совещания, презентации, пресс-конференции.	ОПК-5.1	Зачет
Тема 8. Психологические особенности публичного выступления.	ОПК-5.1	Зачет
Тема 9. Письменные и электронные деловые коммуникации	ОПК-5.1	Зачет
Тема 10. Телефонные разговоры в деловых коммуникациях	ОПК-5.1	Зачет
Тема 11. Имидж делового человека. Репутация. Имидж и репутация в деловой коммуникации. Корпоративный имидж.	ОПК-5.1	Зачет
Тема 12. Изучение личности делового партнера по невербальным признакам	ОПК-5.1	Зачет

## 3. ОПИСАНИЕ ПОКАЗАТЕЛЕЙ И КРИТЕРИЕВ ОЦЕНИВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ

Сформированность каждой компетенции (или ее части) 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.

*Описание критериев и шкалы оценивания тестирования:*

Шкала оценивания	Критерий
3 балла (эталонный уровень)	уровень усвоения материала, предусмотренного программой: процент верных ответов на тестовые вопросы от 85 до 100%
2 балла (продвинутый уровень)	уровень усвоения материала, предусмотренного программой: процент верных ответов на тестовые вопросы от 70 до 84%
1 балл (пороговый уровень)	уровень усвоения материала, предусмотренного программой: процент верных ответов на тестовые вопросы от 50 до 69%
0 баллов	уровень усвоения материала, предусмотренного программой: процент верных ответов на тестовые вопросы от 0 до 49%

*Описание критериев и шкалы оценивания практического задания:*

Шкала оценивания	Критерий
3 балла (эталонный уровень)	Практическое задание решено верно
2 балла (продвинутый уровень)	Практическое задание решено верно, но имеются неточности
1 балл (пороговый уровень)	Практическое задание решено верно, с дополнительными наводящими вопросами преподавателя
0 баллов	Практическое задание не решено

На зачет выносятся тест и два практических задания. Максимально студент может набрать 9 баллов. Итоговый суммарный балл студента, полученный при прохождении промежуточной аттестации, переводится в традиционную форму по системе «зачтено» \ «не зачтено».

**Оценка «зачтено»** выставляется студенту, который набрал в сумме не менее 3 баллов (выполнил все задания на уровне не ниже порогового).

**Оценка «не зачтено»** выставляется студенту, который набрал в сумме менее 3 баллов или не выполнил все задания на уровне не ниже порогового.

## 4 ТИПОВЫЕ КОНТРОЛЬНЫЕ ЗАДАНИЯ ИЛИ ИНЫЕ МАТЕРИАЛЫ

### 4.1. Промежуточная аттестация

Коды компетенций	Результаты освоения ОПОП Содержание компетенций
ОПК-5.1	Организует взаимодействие с клиентами и партнерами в процессе решения задач профессиональной деятельности

#### *а) типовые тестовые вопросы*

1. Коммуникация как объект научного исследования изучает:
  - а) изменение природы;
  - б) движение и изменение информации:**
  - в) содержание общения;
  - г) эмоциональный фон социального взаимодействия.
2. Объектом коммуникации являются:
  - а) конкретные люди;

- б) организации;
  - в) большие группы;
  - г) **средства массовой информации.**
3. Предметом коммуникации являе(-ю)тся:
- а) человек;
  - б) электронные устройства;
  - в) **сигналы и сообщения;**
  - г) целевые позиции.
4. Субъектом коммуникации являе(-ю)тся:
- а) **человек;**
  - б) электронная информационная система;
  - в) средства связи;
  - г) организационная структура.
5. Процесс энтропийности в теории коммуникации определяет:
- а) **уменьшение количества информации;**
  - б) увеличение количества информации;
  - в) информационный шум;
  - г) пропорциональность взаимодействия сигнала и шума.
6. Структура коммуникативного процесса определяется последовательностью:
- а) субъективирование — кодирование — передача — прием — сообщение;
  - б) **сообщение — кодирование — передача — прием — субъективирование;**
  - в) кодирование — сообщение — передача — прием — субъективирование;
  - г) сообщение — субъективирование — кодирование — кодирование — прием.
7. Семиотическая модель коммуникации базируется на выделении параметров:
- а) смысловых;
  - б) структурных;
  - в) **знаковых;**
  - г) логических.
8. Интеракционные модели коммуникации реализуются в среде:
- а) **социальной;**
  - б) знаковой;
  - в) процессуальной;
  - г) конфликтной.
9. В структуралистической концепции коммуникация рассматривается как реализация:
- а) интересов людей и социальных групп;
  - б) гармонизация взаимоотношений коммуникантов;
  - в) **целей и намерений коммуникантов;**
  - г) противоположных позиций и ценностей.
10. Полилогическое общение в коммуникации определяет ее:
- а) **форму;**
  - б) структуру;
  - в) направленность;
  - г) содержательность.
11. Информационный код — это система правил, по которым осуществляется:
- а) оценка информации;
  - б) прием информации;
  - в) **формализация сообщения;**
  - г) отношение к сообщению.
12. Информационное сообщение — это:
- а) звуки;
  - б) визуальные образы;
  - в) орфографическое правило;
  - г) **упорядоченное множество сигналов.**
13. Модель коммуникации Г. Лассуэлла включает в свою структуру:
- а) 2 элемента;
  - б) 3 элемента;
  - в) 4 элемента;

- г) **5 элементов.**
14. Выражение типа «испорченный телефон» в коммуникативном процессе характеризует:
- а) форму выражения информации;
  - б) **процесс искажения информации;**
  - в) длительность сообщения;
  - г) излишнее содержание информации.
15. К презентационным средствам- коммуникации относят:
- а) **качества голоса коммуникаторов;**
  - б) электронные носители информации;
  - в) механические средства передачи информации;
  - г) книжные носители информации.
16. Фотографию как носитель информации относят к следующему виду коммуникативных средств:
- а) техническим;
  - б) электронным;
  - в) презентационным;
  - г) **репрезентационным.**
17. Интерактивные, симметрические модели коммуникации в большей мере реализуются в обществе:
- а) высоко криминализованном;
  - б) авторитарно-тоталитарном;
  - в) милитаризованном;
  - г) **социально-демократическом.**
18. Одноканальная коммуникация предполагает:
- а) один источник сообщения;
  - б) два источника сообщения;
  - в) **одно средство передачи информации;**
  - г) один источник приема информации.
19. Многоканальная коммуникация предполагает:
- а) **множество средств передачи информации;**
  - б) множество источников сообщений;
  - в) множество источников приема информации;
  - г) разнообразие передаваемой информации.
20. Информационная функция коммуникации связана:
- а) с анализом текущей ситуации;
  - б) **созданием и передачей информации;**
  - в) конструированием социальной среды;
  - г) организацией событий в социуме.
21. Вербальная коммуникация определяется:
- а) техническими средствами;
  - б) умениями передать события;
  - в) хорошей наглядностью события;
  - г) **речевыми средствами.**
22. 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**
23. 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
24. 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**
25. 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 другом кофе практически одновременно.

**Ответ: Верно**

26. Полиактивные народы (выберите лишнюю букву):  
а) арабы  
б) русские  
**в) англичане**  
г) испанцы
27. Моноактивные народы (выберите лишнюю букву):  
а) англичане  
б) шведы  
в) немцы  
**г) бразильцы**
28. Реактивные /«слушающие народы»  
а) японцы  
б) китайцы  
в) американцы  
г) финны
29. Гипотеза лингвистической относительности принадлежит  
а) Аристотелю  
б) Канту  
**в) Сепиру-Уорфу**  
г) Конфуцию
30. 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
31. Кодекс предпринимательской этики это:  
**а) этические нормы предпринимателя**  
б) правила ведения переговоров  
в) законы, регламентирующие ведение бизнеса
32. 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
33. 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
34. Представители моноактивных и полиактивных культур распоряжаются своим временем, а представители реактивных культур....  
**а) адаптируются к нему**  
б) полностью игнорируют временные рамки
35. 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
36. Представители .....спешат «приступить сразу к делу», не теряя времени на долгие предварительные церемонии общения.  
**а) моноактивных культур**  
б) полиактивных культур

- в) реактивных культур
37. ....культуры имеют логический тип мышления и выражают свои мысли через речевой текст
- а) полиактивные
  - б) моноактивные**
  - в) реактивные
38. ....культуры воспринимают информацию образно и пытаются передать её в виде картинок
- а) полиактивные
  - б) моноактивные
  - в) реактивные**
39. 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**
40. Какое из утверждений верно?
- а) Речь подчинена языку**
  - б) Язык подчинён речи
  - в) Язык и речь - тождественный понятия
41. 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
42. 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
43. 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
44. Естественные языки делятся на:
- а) устную и письменную словесность**
  - б) паралингвистику и лингвистику
  - в) проксемику и хронемиду
  - г) все ответы верные
45. Автор «Логики», «Риторики», «Поэтики»
- а) Платон
  - б) Цицерон
  - в) Изократ
  - г) Аристотель**
  - д) Сократ
46. Фердинанд де Соссюр –
- а) автор «Курса общей лингвистики»
  - б) разграничил понятия язык и речь
  - в) швейцарский лингвист
  - г) Всё вышеперечисленное верно
47. Этос это –
- а) один из элементов эффективной речи
  - б) уважение и доверие
  - в) соответствует современной этике и психологии эмоций
  - г) всё вышеперечисленное верно**

48. Логос –
- а) воздействует на рациональную сферу человеческого мышления
  - б) коррелирует с категорией Аргументация
  - в) основная риторическая категория
  - г) **всё вышеперечисленное**
49. Пафос –
- а) определяется эмоциями оратора
  - б) в современном деловом общении эта категория соответствует Психологии эмоций
  - в) основная риторическая категория
  - г) **всё вышеперечисленное**
50. Правильная речь выстраивается по схеме (проставьте правильную нумерацию):
- а) **заключение**
  - б) **изобретение аргументов**
  - в) **опровержение**
  - г) **вступление**
  - д) **доказательство**
  - е) дискуссия
51. Диалогическая речь –
- а) **состоит из взаимосвязанных реплик собеседников**
  - б) процесс трёхстороннего общения
  - в) проявляется в письменных произведениях
52. Монологическая речь –
- а) **имеет ярко выраженную направленность к слушателю**
  - б) предполагает ответную реакцию собеседника
  - в) проявляется только в устных выступлениях
53. Полилог –
- а) разговор между несколькими лицами
  - б) предполагает смену говорящих и слушающих
  - в) не является противоположностью диалогической речи
  - г) **всё вышеперечисленное верно**
54. Свойства письменной речи (отметить правильные варианты)
- а) **способность к длительному хранению информации**
  - б) **нормированность**
  - в) **структурированность**
  - г) спонтанность
55. Основные признаки хорошей речи (отметить правильные варианты)
- а) **уместность**
  - б) **ясность**
  - в) **точность**
  - г) **краткость**
56. Основные виды речевой деятельности
- а) **говорение**
  - б) **чтение**
  - в) пение
  - г) **письмо**
  - д) **слушание**
57. 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
58. Речь, в отличие от языка, характеризуется не только словесными, но и невербальными атрибутами, среди которых:
- а) **паралингвистика**
  - б) **кинесика**
  - в) орфография



**г) хронемика**

59. 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.**

60. 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**

61. В электронных презентациях используют шрифты:

а) Times New Roman

**б) Verdana**

**в) Arial**

г) Lucida Calligraphy

62. Принцип построения делового письма на иностранном языке:

а) IMNSO принцип

**б) SCRAP-принцип**

в) WRT принцип

63. Элевэйтор пич это –

**а) разновидность электронных коммуникаций**

**б) мини-презентация**

в) разновидность публичного выступления.

г) брифинг по результатам проекта компании

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

**а) да**

**б) нет**

**б) типовые практические задания:**

1. Составьте письмо-приглашение организационного комитета «Экспоцентр» с предложением посетить международную специализированную выставку «Экономия материальных и топливно-энергетических ресурсов в строительстве и промышленности». Выставка проходит в павильоне выставочного комплекса на Красной Пресне.

2. Составьте список комплиментов для делового взаимодействия:

- переговоры с представителями госструктуры

- новый сотрудник в подразделении

- сотрудник вернулся из отпуска

- сотрудникам подразделения после завершения трудной рабочей недели.

Вы недавно назначены менеджером по кадрам. Вы еще плохо знаете сотрудников фирмы, сотрудники еще не знают вас в лицо. Вы идете на совещание к генеральному директору. Проходите мимо курительной комнаты и замечаете двух сотрудников, которые курят и о чем-то оживленно беседуют. Возвращаясь с совещания, которое длилось один час, вы опять видите тех же сотрудников в курилке за беседой.

Как бы вы поступили в данной ситуации? Что вы им скажите?

3. Проанализируйте начало переговоров об изъятии у профессора Преображенского двух комнат в его квартире (Повесть М. Булгакова «Собачье сердце» <https://www.youtube.com/watch?v=CTERKXsEEQE>). Ответьте на следующие вопросы:

1) Какова цель участников переговоров?

- 2) Почему профессор, догадываясь о цели визита представителей домкома, всячески оттягивает начало разговора о сути дела, спорит по маловажным для них вопросам, поучает гостей?
- 3) Почему участники переговоров не следуют распространенной рекомендации – быть максимально вежливыми с партнерами?
- 4) Какой стиль переговоров используют партнеры? Доброжелательны ли они друг к другу? Стараются ли они достигнуть компромисса?
- 5) Каким правилам этикета учит профессор Преображенский представителей домкома? Зачем он это делает?
- 6) Насколько соответствует правилам этикета поведение самого профессора? Проанализируйте формулы обращений партнеров по переговорам. Почему они столь важны для них?

Коды компетенций	Результаты освоения ОПОП Содержание компетенций
ОПК-5.2	Применяет технологии и теорию межличностной и групповой коммуникации в деловом взаимодействии

***а) типовые тестовые вопросы***

1. 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**
2. 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.
3. Распространённые формы делового общения в организации:
  - а) деловая беседа**
  - б) брифинг**
  - в) переговоры**
  - г) презентация**
  - д) коммюнике
  - е) меморандум
4. 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**
5. Формы деловой письменной коммуникации:
  - а) деловая переписка**
  - б) отчёт**
  - в) контракт**
  - г) брифинг
6. Принципы делового общения:

- а) межличностность
  - б) целенаправленность
  - в) многомерность
  - г) спонтанность
7. Основные виды деловых коммуникаций в организации:
- а) горизонтальные
  - б) вертикальные
  - в) диагональные
  - г) циклические
8. Основные стили делового общения в организации
- а) демократический
  - б) авторитарный
  - в) пассивно-индифферентный
  - г) манипулятивный
  - д) диалогичный
  - е) стратегический
9. Коммуникативная стратегия сотрудничества характерна для:
- а) культуры Афины
  - б) культуры Зевса
  - в) культуры Аполлона
  - г) культуры Диониса
10. Коммуникативная стратегия конфронтации характерна для:
- а) культуры Афины
  - б) культуры Зевса
  - в) культуры Аполлона
  - г) культуры Диониса
11. 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
12. 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
13. Горизонтальные коммуникации это –
- а) коммуникация типа «руководитель-подчинённый»
  - б) коммуникации между руководителями подразделениями компании
  - в) коммуникация между сотрудниками разных отделов компании
14. Вертикальные коммуникации это -
- а) коммуникация типа «руководитель-подчинённый»
  - б) коммуникации между руководителями подразделениями компании
  - в) коммуникация между сотрудниками разных отделов компании
- б) типовые практические задания:**
1. Прочитайте диалог и определите вид речевой тактики, которую применил Менеджер В. Раскройте суть техники.
- 1) Менеджер А. Ты совершенно напрасно распорядился взять человека из моего отдела для подготовки этой презентации!
  - 2) Менеджер В. Это больше не повторится.
  - 3) Менеджер А. Она мне самому нужна была сегодня, ты понимаешь? Ты поставил меня в трудное положение!
  - 4) Менеджер В. Это больше не повторится.
  - 5) Менеджер А. И вообще, почему ты считаешь, что можешь через мою голову распоряжаться моими сотрудниками?
  - 6) 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.

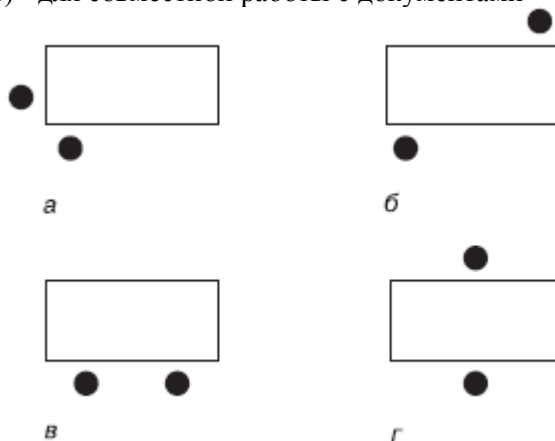
2. Какая «безобидная» распространенная фраза секретарей вызывает отрицательные эмоции у руководителей?

- «честно говоря...»;
- «по-моему этим занимается кто-то другой»;
- «этого мне никто не говорил»;
- не стоит употреблять все эти фразы

Составьте профессиональный этический кодекс вашей будущей фирмы. Отрадите в нем основные ценности, принципы и правила поведения сотрудников.

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

- а) спокойной рабочей беседы
- б) для короткого конкретного разговора с подчиненным
- в) для совместной работы с документами



*Ответ:* 1) - а 2) - г 3) - в

Оператор ЭДО ООО "Компания "Тензор"

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

СОГЛАСОВАНО

**ФГБОУ ВО "РГРТУ", РГРТУ**, Евдокимова Елена Николаевна, Заведующий  
кафедрой ЭМОП

Простая подпись