

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
**«Владимирский государственный университет
имени Александра Григорьевича и Николая Григорьевича Столетовых»
(ВлГУ)**

Институт экономики и туризма

УТВЕРЖДАЮ:



Директор института

Козлов Д.А.

сентября 2023 года

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ МАТЕРИАЛОВ (СРЕДСТВ)

ПО ДИСЦИПЛИНЕ

«ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ»

наименование дисциплины

направление подготовки / специальность

01.03.05 СТАТИСТИКА

(код и наименование направления подготовки (специальности))

направленность (профиль) подготовки

«БИЗНЕС-АНАЛИТИКА»

(направленность (профиль) подготовки))

Владимир, 2023

1. ПЕРЕЧЕНЬ КОМПЕТЕНЦИЙ И ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Формируемые компетенции (код, содержание компетенции)	Планируемые результаты обучения по дисциплине, в соответствии с индикатором достижения компетенции		Наименование оценочного средства
	Индикатор достижения компетенции (код, содержание индикатора)	Результаты обучения по дисциплине	
УК-3 – Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	УК-3.1. Знает различные приемы и способы социализации личности и социального взаимодействия.	<i>Знать:</i> - структуру средств корпоративных коммуникаций; <i>Уметь:</i> - использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения <i>Владеть:</i> простейшими методами и приемами социального взаимодействия и работы в команде в организациях сферы гостеприимства и общественного питания	Тестовые вопросы реферат
	УК-3.2. Умеет строить отношения с окружающими людьми, с коллегами.	<i>Знать:</i> - особенности осуществления деловых коммуникаций устного и письменного делового общения; <i>Уметь:</i> - осуществлять продуктивное деловое общение: публичные выступления, переговоры, проведение совещаний, деловую переписку, беседы <i>Владеть</i> способностью осуществления социального взаимодействия	Ситуационные задачи
	УК-3.3. Владеет практическим опытом участия в командной работе, в социальных проектах, распределения ролей в условиях командного взаимодействия.	<i>Знать:</i> - источники, причины, виды и способы преодоления конфликтов и коммуникативных барьеров <i>Уметь:</i> - пользоваться широким набором техник и приемов эффективного общения в профессиональной деятельности <i>Владеть</i> применением основных инструментов продуктивной деловой коммуникации	Ситуационные задачи Практико-ориентированное задание
УК-4 Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	УК-4.1. Знает литературную форму государственного языка, основы устной и письменной коммуникации на иностранном языке, функциональные стили родного языка, требования к деловой коммуникации	<i>Знать:</i> - требования к устной и письменной коммуникации на уровне интерпретации; <i>Уметь:</i> - использовать формы коммуникации в ситуации межличностного и межкультурного взаимодействия <i>Владеть:</i> - навыками применения различных форм деловых коммуникаций, в том числе и в новых профессиональных ситуациях	Тестовые вопросы реферат
	УК-4.2. Умеет выражать свои мысли на государственном, родном и иностранном языке в ситуации деловой коммуникации.	<i>Знать:</i> - особенности осуществления деловых коммуникаций устного и письменного делового общения; <i>Уметь:</i> - осуществлять продуктивное деловое общение: публичные выступления, переговоры, проведение совещаний, деловую переписку, беседы <i>Владеть</i> - способностью осуществления социального	Тестовые вопросы Ситуационные задачи

		взаимодействия	
	УК-4.3. Владеет навыками составления текстов на государственном и родном языках, опыт перевода текстов с иностранного языка на родной, опыт общения на государственном и иностранном языках	<p><i>Знать:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - источники, причины, виды и способы преодоления конфликтов и коммуникативных барьеров <p><i>Уметь:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - пользоваться широким набором техник и приемов эффективного общения в профессиональной деятельности <p><i>Владеть</i></p> <ul style="list-style-type: none"> применением основных инструментов продуктивной деловой коммуникации 	Ситуационные задачи Практико-ориентированное задание
УК-9. Способен использовать базовые дефектологические знания в социальной и профессиональной сферах	УК-9.1. Знает понятие инклюзивной компетентности, ее компоненты и структуру, особенности применения базовых дефектологических знаний в социальной и профессиональной сферах.	<p><i>Знать:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - понятие инклюзивной компетентности, ее компоненты и структуру; - особенности применения базовых дефектологических знаний в социальной и профессиональной сферах. <p><i>Уметь:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - использовать основные компоненты инклюзивной компетентности в социальной и профессиональной сферах. <p><i>Владеть</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - навыками определения основных компонентов и рациональной структуры инклюзивной компетентности, применять дефектологические знания в социальной и профессиональной сферах 	Тестовые вопросы Ситуационные задачи
	УК-9.2. Умеет планировать и осуществлять профессиональную деятельность с лицами с ограниченными возможностями здоровья и инвалидами.	<p><i>Знать:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - принципы работы с лицами с ограниченными возможностями здоровья и инвалидами; - особенности осуществления профессиональной деятельности с лицами с ограниченными возможностями здоровья и инвалидами. <p><i>Уметь:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - планировать и осуществлять профессиональную деятельность с лицами с ограниченными возможностями здоровья и инвалидами. <p><i>Владеть</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - навыками планирования и осуществления профессиональную деятельность с лицами с ограниченными возможностями здоровья и инвалидами. 	Тестовые вопросы Ситуационные задачи
	УК-9.3. Владеет навыками взаимодействия в социальной и профессиональной сферах с лицами с ограниченными возможностями здоровья и инвалидами.	<p><i>Знать:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - принципы и приемы взаимодействия с лицами с ограниченными возможностями здоровья и инвалидами; <p><i>Уметь:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - осуществлять взаимодействие в социальной и профессиональной сферах с лицами с ограниченными возможностями здоровья и инвалидами.. <p><i>Владеть</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - навыками планирования и осуществления профессиональную деятельность с лицами с ограниченными возможностями здоровья и инвалидами. 	Тестовые вопросы Ситуационные задачи

2. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Текущий контроль знаний, согласно «Положению о рейтинговой системе комплексной оценки знаний студентов в ВлГУ» в рамках изучения дисциплины «Психология делового

общения» предполагает три письменных опроса. Первый и второй рейтинг контроль состоит из 3 вариантов по 6 вопросов в каждом. Третий рейтинг-контроль состоит из 3 вариантов по 6 вопросов и одной ситуационной задачи в каждом.

Рейтинг-контроль № 1

1. Дайте определение понятию «общение».
2. Какие виды общения по технологии их осуществления различают?
3. Охарактеризуйте три взаимосвязанные стороны общения.
4. Что понимается под восприятием человека человеком?
5. Что такое актуальная роль и ролевой веер?
6. Опишите основные направления в построении соционических портретов.
7. Назовите и охарактеризуйте основные механизмы понимания одним человеком другого.
8. Какими факторами обусловлены ошибки в общении?
9. В чем состоит сущность общения как взаимодействия?
10. Охарактеризуйте значение вербальных средств в коммуникации.
11. Опишите различия темперамента и характера мужчин и женщин?
12. Особенности общения у разных характерологических типов.
13. Охарактеризуйте основные функции общения.
14. Опишите принципы эффективного общения.
15. Перечислите и охарактеризуйте кинесические средства общения как коммуникации.
16. В чем состоит механизм восприятия?
17. Назовите способы воздействия партнеров друг на друга.
18. Особенности общения у разных характерологических типов по К. Леонгарду и А.Е. Личко.
19. Опишите гендерные особенности в деловом общении.
20. Назовите условия эффективной обратной связи.
21. Охарактеризуйте технический и смысловой аспект освоения социальной роли.

Рейтинг- контроль №2

1. Чем различаются формальное (деловое) и неформальное общение?
2. Раскройте сущность, функции и технологию проведения деловой беседы.
3. Раскройте технологию подготовки и проведения делового совещания.
4. Опишите основные модели обсуждения и собеседования.
5. Назовите и охарактеризуйте основные стадии переговоров.
6. Назовите основные формы ведения межличностных переговоров.
7. В чем заключается сущность делового разговора?
8. Охарактеризуйте беседу как форму межличностных переговоров.
9. Каковы психологические условия успеха на переговорах?
10. В чем заключаются морально-психологические особенности коллектива?
11. Типология отношений в системе «руководитель – подчиненный».
12. Проанализируйте последствия неадекватного поведения руководителя.
13. Каким образом реализуется мотивационная функция в руководстве?
14. Что есть общего и различного в споре, полемике и дискуссии?
15. Охарактеризуйте объективное содержание переговорной ситуации.
16. В чем состоит субъективная сторона переговоров?
17. Раскройте технологию подготовки и проведения публичного выступления.
18. Назовите типы лидеров и их характерные черты.
19. Каковы наиболее характерные ошибки в деятельности руководителя?
20. Каковы правила реализации контролирующей функции в руководстве?
21. Какие задачи решает стратегическая функция руководства?

Рейтинг-контроль № 3

1. Что такое коммуникативные барьеры, какие из них труднее всего преодолеть?

2. Какие барьеры могут встречаться в письменных коммуникациях?
3. Назовите и охарактеризуйте стадии протекания конфликта.
4. Какие элементы составляют структуру конфликта?
5. Какими качествами должны обладать участники спора?
6. Каковы пути предупреждения конфликтов?
7. Физиологические и психологические стрессоры?
8. Назовите приемы саморегуляции эмоционального состояния в стрессовой ситуации.
9. Опишите психологические, языковые и социальные барьеры в массовой коммуникации.
10. Раскройте коммуникативные барьеры и ошибки: перцептивно- интерпретационные, диспозиционные, статусные, семантические и пр.
11. Как выглядит формула конфликта?
12. Сформулируйте причины конфликта.
13. В чем заключается технология урегулирования межгруппового и межличностного конфликтов?
14. Что такое стресс? Какие бывают виды стресса?
15. Перечислите и опишите барьеры, возникающие в общении.
16. Сравните типы и характер действия барьеров в интраперсональной, межличностной и массовой коммуникации.
17. Назовите основные стили поведения в конфликте и условия их проявления.
18. Какие типы конфликтных личностей вы знаете и как их нейтрализовать?
19. Какие методы и приемы снятия психологического напряжения в условиях конфликта существуют?
20. Какое значение имеет рефлексия в профессиональной деятельности сотрудников?
21. Факторы синдрома эмоционального выгорания?

Критерии оценки письменного опроса студентов

Оценка выполнения рейтинг опроса	Критерий оценки
2-2,5 балла за правильный ответ на 1 вопрос	Ответы на поставленные вопросы в рейтинге излагаются логично, последовательно и не требуют дополнительных пояснений. Делаются обоснованные выводы. Демонстрируются глубокие знания базовых понятий психологии. Соблюдаются нормы литературной речи. Ответы на поставленные вопросы излагаются систематизировано и последовательно. Материал излагается уверенно.
1,4-1,9 балла за правильный ответ на 1 вопрос	Демонстрируется умение анализировать материал, однако не все выводы носят аргументированный и доказательный характер. Соблюдаются нормы литературной речи.
0,8-1,3 балла за ответ на 1 вопрос	Допускаются нарушения в последовательности изложения. Демонстрируются поверхностные знания вопроса. Имеются затруднения с выводами. Допускаются нарушения норм литературной речи.
0-0,7 балла за ответ	Материал излагается непоследовательно, сбивчиво, не представляет определенной системы знаний по вопросам рейтинга. Имеются заметные нарушения норм литературной речи.

Максимальное количество баллов – 15 баллов.

Примеры ситуационных задач

Ситуационная задача 1.

Какие стереотипные механизмы воздействия людей друг на друга проявляются в повседневных ситуациях общения?

1. Клерк узнает, что его начальник терпеть не может наполненную мусорную корзину, и именно поэтому она всегда переполнена.
2. Боцман увидел, что матрос кривится каждый раз, когда произносится слово «пижон», поэтому применяет это слово всегда, когда недоволен работой подчиненного.
3. Подросток знает, что его прабабушка глуховата, поэтому всегда старается говорить с ней потише.
4. Когда Мэри нужна машина, чтобы съездить в соседний город к матери, Джон сообщает, что у нее "стучит кардан".
5. Когда на ужин приезжает теща, у Джона всегда совещание, из-за которого он вынужден допоздна задержаться на работе.

Ситуационная задача 2.

Ниже приведены примеры трансакций. Поясните, с каких позиций действуют и должны действовать их участники, каков характер трансакции. Будет ли эффективным общение в этих трансакциях и почему?

1. Иванов. Что стало с молодежью?! Она совсем распустилась! Петров. Да, в их годы мы были поскромнее.
2. Преподаватель. Каким это образом у вас здесь получилось трехзначное число? Студент. Ах, да, я забыл извлечь квадратный корень!
3. Кассир. А не сорваться ли нам в кино, пока нет начальства? Бухгалтер. Будьте добры, передайте мне ведомости за прошлый квартал.
4. Голубева. Проводите меня, у нас в подъезде вечно толкуются пьяные. Коршунов. Ну конечно конечно, с удовольствием провожу.
5. Иванов. Как вам не стыдно сидеть, когда рядом стоит пожилая женщина! Петров. О, конечно конечно, я просто не заметил. Задумался, знаете... Садитесь, пожалуйста.

Ситуационная задача 3

Используя свои знания о невербальной коммуникации, по приведенным отрывкам попробуйте догадаться о том, что в действительности происходит с их персонажами.

1. Как только присяжные уселись, председатель сказал им речь об их правах и ответственности. Говоря свою речь, председатель постоянно переменял позу: то облакачивался на левую, то на правую руку, то на спинку, то на ручки кресел, то уравнивал края бумаг, то гладил разрезной нож, то ощупывал карандаш. (Л. Н. Толстой)
2. Невольно я подняла голову и прямо напротив увидела две руки, каких мне еще не приходилось видеть: они вцепились друг в друга, точно разъяренные звери, и в неистовой схватке тискали и сжимали друг друга, так что пальцы издавали сухой треск, как при раскалывании ореха. (С. Цвейг)
3. Ты запрокидываешь голову - Затем, что ты гордец и враль... (М. Цветаева)
4. Полыхаев удивительно быстро моргал глазами и так энергично потирал руки, будто бы хотел трением добыть огонь по способу, принятому среди дикарей Океании. (И. Ильф, Е. Петров)
5. Вазир-Мухтар смотрел спокойно, с неопределенно сосредоточенностью, как бы мимо глаз евнуха или сквозь него. (Ю. Тынянов)

Оценка решения ситуационной задачи

В целях закрепления практического материала и углубления теоретических знаний по разделам дисциплины «Психология делового общения» предполагается решение ситуационных задач, что позволяет углубить процесс познания, раскрыть понимание прикладной значимости осваиваемой дисциплины. Оценивается качество выполнения ситуационной задачи, направленных на контроль сформированности практических навыков, анализа и интерпретации полученных результатов.

Критерии оценки решения практико-ориентированного задания

Оценка	Критерии оценивания
13-15 баллов	выставляется студенту, если ответы на поставленные в задаче вопросы, имеют точное и содержательное объяснение.
9-12 баллов	выставляется студенту, если ответы на поставленные в задаче вопросы, имеют точное и содержательное объяснение
5-8 баллов	выставляется студенту, если ответы на поставленные вопросы, имеют объяснение
0-4 балла	выставляется студенту, если он не имеет объяснения, на поставленные вопросы

Для получения среднего балла за решения задания проводится суммирование его баллов. В общей сумме за решение ситуационной задачи студент может получить не более 15 баллов. Эти результаты учитываются при формировании суммы баллов, набираемой студентом по третьему рейтингу по дисциплине «Психология делового общения».

Иные оценочные материалы для проведения текущего контроля успеваемости

Примерные темы для написания рефератов

1. Роль общения в психологическом развитии личности человека.
2. Роль и механизмы невербального общения.
3. Речь как основное средство человеческого общения.
4. Общение как коммуникация.
5. Барьеры в общении и способы их преодоления.
6. Механизмы восприятия человека человеком и способы их использования.
7. Искусство управлять общением.
8. Психология успешного общения.
9. Психологическая защита в общении.
10. Манипуляции в общении.
11. Установки коммуникативного поведения.
12. Психологические механизмы регуляции деятельности.
13. Экспрессия человека в общении.
14. Типы манипуляций в деловом общении и способы их нейтрализации.
15. Межличностные конфликты и способы их решения.
16. Значение и роль языка телодвижений в деловом общении.
17. Вербальная коммуникация: королева или падчерица делового общения.
18. Особенности деловых коммуникаций у представителей разных культур.
19. Механизмы влияния на собеседника в процессе делового общения.
20. Психологические приёмы влияния на партнёра.
21. Приёмы и способы завоевания внимания аудитории.
22. Позволяющие и недопустимые приёмы ведения спора, дискуссии, полемики.
23. Психологические особенности публичного выступления.
24. Влияние индивидуальных особенностей участников на ведение переговоров.
25. Самоподача и самопрезентация: формирование первого впечатления.
26. Типы вопросов в деловом общении и их психологическая сущность.
27. Способы привлечения и поддержания интереса аудитории.
28. Полемические приёмы.
29. Виды публичных выступлений.
30. Синтоническая модель общения.
31. Особенности социальных ролей в деловом общении.
32. Значение и роль установок и стереотипов в процессе коммуникации.
33. Какие механизмы психической защиты используются в деловых коммуникациях.
34. Ложь как составляющая коммуникаций.
35. Технологии обмана.

36. Коммуникативный кодекс руководителя и подчинённого.
37. Причины искажения представлений о другом человеке в деловых коммуникациях.

Оценка рефератов и докладов студентов по реферату

При подготовке реферата и доклада, студент должен решить следующие задачи:

- выбрать тему, обосновать её актуальность и значимость.
- ознакомиться с литературными источниками и сделать их анализ.
- собрать необходимый материал для исследования.
- провести систематизацию и анализ собранных данных.
- изложить свою точку зрения по дискуссионным вопросам, относящимся к теме исследования
- на основе выполненной работы, сделать выводы.

При подготовке реферата и доклада студентом также готовится презентация по ключевым тезисам. Презентация представляется вместе с докладом и является его неотъемлемой частью. Объем презентации к докладу по реферату должен составлять от 6 до 10 слайдов, в которых отражаются основное содержание реферата. Среднее время выступления с докладом составляет 5 – 7 мин.

Реферат оформляется на листах бумаги форматом А4 машинописного текста. На листах оставляются поля по всем четырём сторонам. Размер левого – 30 мм, правого поля – 10 мм, верхнего и нижнего – 20 мм, объём реферата должен составлять 10-15 листов.

Структура реферата: титульный лист; введение, отражающее актуальность и цель работы; основная часть, содержащая основные положения рассматриваемой темы; заключение – как краткое изложение выводов; список использованных источников (не менее 5-6), включающий только те из них, которыми пользовался студент и на которые имеются ссылки в тексте реферата.

Критерии оценки рефератов и докладов по реферату

Оценка	Критерии оценивания
7-10 баллов	выполнены все требования к написанию и защите реферата: обозначена проблема и обоснована её актуальность, сделан краткий анализ различных точек зрения на рассматриваемую проблему и логично изложена собственная позиция, сформулированы выводы, тема раскрыта полностью, выдержан объём, соблюдены требования к внешнему оформлению, даны правильные ответы на дополнительные вопросы.
3-6 балла	основные требования к реферату и его защите выполнены, но при этом допущены недочёты. В частности, имеются неточности в изложении материала; отсутствует логическая последовательность в суждениях; не выдержан объём реферата; имеются упущения в оформлении; на дополнительные вопросы при защите даны неполные ответы.
0-2 балла	имеются существенные отступления от требований к реферированию. В частности, тема освещена лишь частично; допущены фактические ошибки в содержании реферата или при ответе на дополнительные вопросы; во время защиты отсутствует вывод.

Вопросы, вынесенные на самостоятельное изучение

1. Деловое общение и успех: понятие, содержание
2. Ролевое поведение в организации: характеристика ролей
3. Взаимодействие сотрудников с различными типами интеллектуальных стратегий
4. Временные режимы работника как основа организации рабочего времени
5. Команда единомышленников: особенности ролевого поведения и личностных качеств ее членов.
6. Модели коммуникации в малой группе и их эффективность

7. Манипулятивные стратегии в деловом общении
8. Способы управления антисоциальным поведением в организации
9. Стресс, депрессия: природа и способы регулирования
10. Пути к психосоциальной устойчивости на работе
11. Нейролингвистическое программирование – технология делового успеха
12. Приемы и методы нейролингвистического программирования
13. Стратегии воздействия в организации
14. Время в процессе общения
15. Межличностные отношения сотрудников
16. Предубеждения как фактор деструктивного поведения сотрудников на работе.
17. Проблема соотношения вербального и невербального поведения в общении.
18. Принципы вежливости в деловой коммуникации.
19. Пути формирования психосоциальной устойчивости для успешных деловых контактов
20. Деловой имидж
21. Индивидуальные детерминанты агрессивного поведения
22. Изменение деловых убеждений с помощью НЛП

Оценка докладов студентов по вопросам, вынесенным на самостоятельное изучение

При подготовке доклада и презентации, студент должен решить следующие задачи:

- выбрать вопрос, обосновать её актуальность и значимость.
- ознакомиться с литературными источниками и сделать их анализ.
- провести систематизацию и анализ собранных данных.
- изложить свою точку зрения по дискуссионным вопросам, относящимся к теме рассматриваемого вопроса.
- на основе выполненной работы, сделать выводы.

При подготовке доклада студентом также готовится презентация по ключевым тезисам. Презентация представляется вместе с докладом и является его неотъемлемой частью. Объем презентации к докладу должен составлять от 5 до 7 слайдов, в которых отражаются основное содержание. Среднее время выступления с докладом составляет 5 мин.

Критерии оценки выступления с докладом по вопросу, вынесенному на самостоятельное изучение

Оценка	Критерии оценивания
4-5 баллов	выполнены все требования к защите доклада: обозначена проблема и обоснована её актуальность, сделан краткий анализ различных точек зрения на рассматриваемую проблему и логично изложена собственная позиция, сформулированы выводы, тема раскрыта полностью, соблюдены требования к оформлению презентации, даны правильные ответы на дополнительные вопросы.
2-3 балла	основные требования к докладу выполнены, но при этом допущены недочёты. В частности, имеются неточности в изложении материала; отсутствует логическая последовательность в суждениях; имеются упущения в оформлении презентации; на дополнительные вопросы при защите даны неполные ответы.
0-1 балла	имеются существенные отступления от требований к докладу. В частности, вопрос освещен лишь частично; допущены фактические ошибки в содержании или при ответе на дополнительные вопросы; во время защиты отсутствует вывод.

Подготовка доклада и презентации по вопросам, вынесенным на самостоятельное изучение, предполагает развернутое, четкое, аргументированное изложение студентом

одного из вопросов. При этом недопустимо дословное зачитывание материала и использование ксерокопий. Если ответ соответствует изложенным требованиям, он оценивается в пять баллов.

Примеры кейс-задач

Кейс-задача 1. Прочитайте байку «Страшный сон».

Один восточный правитель увидел сон, что у него один за другим выпали зубы. В сильном волнении он призвал к себе толкователя снов. Тот выслушал его озабоченно и сказал: «Повелитель, я вынужден сообщить тебе печальную весть – ты потеряешь одного за другим всех своих близких!».

Эти слова вызвали гнев властелина. Он велел прогнать несчастного и пригласил другого толкователя. Тот, выслушав сон, сказал: «Я счастлив сообщить тебе радостную новость – ты переживешь всех своих близких!».

Придворные очень удивились: «Ведь ты сказал то же самое!». На что последовал ответ: «Очень многое зависит не от того, что сказать, а от того, как сказать!».

Ответьте на вопросы:

О какой функции общения здесь идет речь?

Как связаны между собой содержание информации и форма ее подачи собеседнику?

Кейс-задача 2. Структура делового общения. Прочитайте отрывок.

Американский антрополог Элиот Чаппл в 1936 г. установил, что диалог - процесс ритмический, а соотношение речи и молчания - устойчивая индивидуальная характеристика каждого человека. Однажды Э. Чаппл выявил ритмы диалога, свойственные 154 продавцам большого универмага. С каждым продавцом около часа говорил один и тот же экспериментатор. Он пользовался разработанной Чапплом методикой стандартного интервью, так что все продавцы были поставлены в ходе разговора в одинаковые условия. Поэтому-то полученные данные о ритме диалога каждого интервьюируемого сопоставимы между собой. Когда все продавцы в соответствии с их уровнем инициативности в диалоге были разбиты на 3 группы, то оказалось, что в первую группу - с наибольшим преобладанием речи над молчанием - вошли все лучшие (по экономическим показателям) продавцы. (По А. Е. Войскунскому)

Ответьте на вопросы:

Объясните описанный в приведенном фрагменте факт.

Верно ли, что молчаливый продавец будет менее успешен, чем говорливый, в профессиональной деятельности?

Где еще, в каких сферах профессиональной деятельности, важен индивидуальный ритм диалога?

Кейс-задача 3. Прочитайте отрывок из рассказа А.П. Чехова «Учитель словесности».

Споры всякий раз за чаем и за обедом начинала Варя, ей было уже 23 года, она была хороша собой, красивее Манюси, считалась самой умной и образованной в доме и держала себя солидно, строго, как это и подобало старшей дочери, занявшей в доме место покойной матери. На правах хозяйки она ходила при гостях в блузе, офицеров величала по фамилии, на Манюсю глядела как на девочку и говорила с нею тоном классной дамы. Называла она себя старою девой – значит, была уверена, что выйдет замуж.

Всякий разговор, даже о погоде, она непременно сводила на спор. У нее была какая-то страсть – ловить всех на слове, уличать в противоречии, придирается к фразе. Вы начинаете говорить с ней о чем-нибудь, а она уже пристально смотрит вам в лицо и перебивает: «Позвольте, позвольте, Петров, третьего дня вы говорили совсем противоположное».

Или же она насмешливо улыбается и говорит: «Однако, я замечаю, вы начинаете проповедовать принципы третьего отделения, поздравляю вас».

Если вы сострили или сказали каламбур, тотчас же вы слышите ее голос: «Это старо!» Или: «Это плоско!» Если острит офицер, то она делает презрительную гримасу и говорит:

«Арррмейская острота!» И это «ррр»...выходило у нее так внушительно, что Мушка непременно отвечала ей из-под стула : «ррр...нга-нга-нга...»

Теперь за чаем спор начался с того, что Никитин заговорил о гимназических экзаменах.

-Позвольте, Сергей Васильевич, - перебила его Варя, - Вот вы говорите, что ученикам трудно. А кто виноват, позвольте вас спросить? Например, вы задали ученикам VIII класса сочинение на тему: «Пушкин как психолог». Во-первых, нельзя задавать таких трудных тем, а во-вторых, какой же Пушкин психолог? Ну, Щедрин или, положим, Достоевский – другое дело, а Пушкин великий поэт и больше ничего.

-Щедрин сам по себе, а Пушкин сам по себе, - угрюмо ответил Никитин.

-Я знаю, у вас в гимназии не признают Щедрина, но не в этом дело. Вы скажите мне, какой же Пушкин психолог?

-А то разве не психолог? Извольте, я приведу вам примеры. И Никитин продекламировал несколько мест из «Онегина», потом из «Бориса Годунова».

-Никакой не вижу тут психологии, - вздохнула Варя.- Психологом называется тот, кто описывает изгибы человеческой души, а это прекрасные стихи и больше ничего.

-Я знаю, какой вам нужно психологии! – обиделся Никитин.

-Вам нужно, чтобы кто-нибудь пилил мне тупой пилою палец и чтобы я орал во все горло, - это, по-вашему, психология.

-Плоско! Однако, вы все-таки не доказали мне: почему же Пушкин психолог?

Когда Никитину приходилось оспаривать то, что казалось ему рутиной, узостью или чем-нибудь вроде этого, то обыкновенно он вскакивал с места, хватал себя обеими руками за голову и начинал со стоном бегать из угла в угол. И теперь то же самое: он вскочил, схватил себя за голову и со стоном прошелся вокруг стола, потом сел поодаль.

За него вступились офицеры. Штабс-капитан Полянский стал уверять Варю, что Пушкин в самом деле психолог, и в доказательство привел два стиха из Лермонтова; поручик Гернет сказал, что если бы Пушкин не был психологом, то ему не поставили бы в Москве памятника.

-Это хамство! – доносилось с другого конца стола. –Я так и губернатору сказал: это, ваше превосходительство, хамство!

-Я больше не спорю! – крикнул Никитин. – Это его же царствию не будет конца! Баста! Ах, да поди ты прочь, поганая собака! – крикнул он на Сома, который положил ему на колени голову и лапу.

Ответьте на вопросы:

Подчеркните слова и словосочетания, характеризующие поведение Вари в споре.

Соблюдает ли Варя законы аргументации в споре с Никитиным?

Какие логические ошибки в споре с Никитиным допускает Варя?

Какое логическое правило ведения спора нарушает Никитин?

Какие логические ошибки допускают:

1. штабс-капитан Полянский и

2. поручик Гернет?

Какие правила ведения спора нарушают:

1. Варя,

2. Никитин?

Кейс-задача 4. Стиль и социально-психологические проблемы руководства Прочитайте отрывок из очерка И. Герасимова (в сокращении).

Он вышел из-за стола и, обогнув его с торца, пошел на меня по толстому ковру, радушно улыбаясь.

-Кофейку? – нажал клавишу селектора: - Людмила Ивановна...

Он не сел в свое кресло, он опустился на стул, выкинул руки на зеленое сукно длинного стола заседаний.

Обычная встреча, которая должна была дать мне дополнительный материал для работы, начинала походить на дипломатические переговоры. Да он и повел себя так:

осторожно, в мягкой манере, выпытывал, почему да для чего мне нужны данные о заводе. Я готовился к вольной беседе, но постепенно от его вежливой сдержанности начал ощущать напряжение; нужна была разрядка.

Я оглядел стены кабинета и обнаружил две картины: на одной был изображен дуб, рассеченный ударом молнии, на другой - поле цветущих маков.

Он перехватил мой взгляд, улыбнулся:

-Все заглядываются. Это дочь. Заканчивает Суриковский.

Картины мне понравились, и я похвалил их, он расплылся от удовольствия и более раскованно продолжал беседу. Теперь я видел перед собой приятного, обходительного человека, умеющего просто объяснить сложные проблемы.

Но неожиданно в плавный ход нашей беседы ворвался тревожный зуммер селектора.

Мой собеседник вскочил, кинулся к рабочему столу, и там в динамике забился хриплый голос, сообщавший об аварии.

Он слушал доклад, резко прерывая его вопросами, но, не дослушав последней фразы, огласил кабинет могучим ругательством; оно, как кипящий металл, пробивший клетку, выплеснулось наружу клокочущей яростью; отборная брань била по мембранам селектора...

Стерлись мягкие, приветливые черты на его лице, все сделалось крутым, отяжелевшим, будто губы, щеки, челюсть обрели дополнительный вес, а глаза позеленели от ненависти.

Мне сделалось страшно от такой стремительной перемены...

Ответьте на вопросы:

Прокомментируйте текст

Что Вы думаете о нормах делового общения?

Какие нормы нарушаются главным инженером завода?

Кейс-задача 5. Приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения

Прочитайте отрывок

В экспериментах Готтшальдта испытуемым-подросткам предъявлялись специально изготовленные фотографии самих испытуемых, их родителей, одноклассников, учителей. Фотографии были неискаженные и искаженные - несколько суженные или расширенные. Во всех случаях надо было выбрать "правильный" (похожий) портрет. Хотя испытуемые, глядя на себя в зеркало, имели возможность выбрать неискаженные фотографии из ряда собственных портретов, они, отыскивая наиболее похожую, обнаруживали тенденцию к выбору расширенного или суженного изображения в зависимости от самооценки.

При выборе фотографии одноклассника предпочтительным оказывалось расширенное изображение, если признавалось его превосходство, и суженное - в случае пренебрежительного к нему отношения.

При выборе испытуемыми 10 и 16 лет своих фотографий и портретов родителей обнаруживалось, что дети 10 лет выбирали среди собственных портретов неискаженные, зато среди фотографий родителей - расширенные. Испытуемые 16 лет выбирали свои портреты в расширенном варианте, а портреты родителей - в суженном.

Ответьте на вопросы:

Прокомментируйте текст

Поясните, как самооценка влияет на процессы социальной перцепции и самовосприятие.

Оценка решения кейс-задач

В целях закрепления практического материала и углубления теоретических знаний по разделам дисциплины «Психология делового общения» предполагается выполнение кейс-задач, что позволяет углубить процесс познания, раскрыть понимание прикладной значимости осваиваемой дисциплины. Оценивается качество выполнения задач, направленных на формирование практических навыков делового общения, анализа и интерпретации полученных результатов.

Критерии оценки решения кейс-задач

Оценка	Критерии оценивания
1 балл	выставляется студенту, если ответы на поставленные после кейс-задач вопросы, имеют точное и содержательное объяснение, проиллюстрированное яркими примерами, студент принимал активное участие в работе подгруппы в процессе обсуждения
0,6 балла	выставляется студенту, если ответы на поставленные после кейс-задач вопросы, имеют точное и содержательное объяснение, проиллюстрированное примерами, студент принимал участие в работе подгруппы в процессе обсуждения
0,3 балла	выставляется студенту, если ответы на поставленные после кейс-задач вопросы, имеют объяснение, студент принимал участие в работе подгруппы в процессе обсуждения
0 баллов	выставляется студенту, если он не имеет объяснения, на поставленные вопросы, студент не принимал участия в работе подгруппы.

Для получения среднего балла за решение задач по каждому студенту проводится суммирование его баллов. В общей сумме за решение всех кейс-задач студент может получить не более 5 баллов. Эти результаты учитываются при формировании суммы баллов, набираемой студентом по дисциплине «Психология делового общения» в течение семестра.

3. ПРОМЕЖУТОЧНАЯ АТТЕСТАЦИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Вопросы к зачету по дисциплине «Психология делового общения»

1. Что такое «деловое общение», каковы его особенности?
2. Расскажите о невербальных средствах общения.
3. Какую роль в процессе коммуникации играют кинетические и фонационные средства?
4. Назовите основные этические принципы взаимоотношений руководителя и подчиненного.
5. Охарактеризуйте основные психологические типы личности.
6. Опишите поведение людей разных типов, выделяемых в зависимости от преобладающей сенсорной системы.
7. Наиболее типичные искажения в процессе социального восприятия.
8. Условия эффективного общения. Приведите примеры нарушения этих условий в практике делового общения.
9. Основных причинах возникновения конфликтов.
10. Структура и динамика конфликта, основные стратегии поведения в конфликтной ситуации.
11. Опишите конфликтную ситуацию в сфере профессиональной деятельности и проанализируйте ее.
12. Основные правила ведения спора.
13. Полемические приемы, используемые в споре.
14. Манипулятивные приемы и уловки, используемые недобросовестными полемистами.
15. Понятие «публичной речи», основные этапы подготовки выступления.
16. Адаптация оратора к аудитории и приемы управления аудиторией.
17. Охарактеризуйте виды публичных речей.
18. Методика подготовки к деловым переговорам.
19. Опишите типы совместных решений, принимаемых участниками переговоров.
20. Тактические приемы, используемые при переговорах. Какие из них, по вашему мнению, являются наиболее эффективными?
21. Особенности организации и проведения различных видов деловых бесед.
22. Какие типы совещаний существуют в деловой сфере?
23. Обязанности руководителя совещания и правила поведения его участников.
24. Правила ведения телефонных разговоров.

25. Характер как составляющая личности
26. Специфика обмена информацией в коммуникативном процессе.
27. Вербальное общение
28. Слушание собеседника, виды слушания
29. Место взаимодействия в структуре общения.
30. Взаимодействие как организация совместной деятельности.
31. Формирование первого впечатления.
32. Формирование переговорного процесса
33. Методы ведения переговоров
34. Правила подготовки и проведения разговора
35. Создание благоприятного психологического климата во время переговоров
36. Убеждение партнера
37. Принятие решений и завершение беседы
38. Сущность и виды конфликтов
39. Типы конфликтов
40. Причины конфликтов
41. Управление конфликтами
42. Спор, его цели и подходы
43. Психологическая характеристика стресса
44. Коммуникативные барьеры.
45. Транзактный анализ Э.Берна в деловом общении.
46. Классификация видов искажения информации.
47. Диагностика искажения информации партнером в процессе делового общения.
48. Понятие уверенного поведения. Основные составляющие уверенности.
49. Психологическая характеристика стресса.
50. Эффективные и неэффективные способы реагирования в стрессовых ситуациях.

Методические материалы, характеризующие процедуры оценивания

Промежуточная аттестация по итогам освоения дисциплины (**зачёт**) проводится на последней неделе семестра.

Студент считается допущенным до зачета при условии, что его рейтинг составляет не менее 20 баллов. Зачёт проводится в традиционной устной форме, в ходе которого студент отвечает на 2 теоретических вопроса, выбранных рандомно из списка вопросов к зачету.

Максимальное количество баллов, которое студент может получить на зачёте, в соответствии с Положением о рейтинговой системе комплексной оценки знаний обучающихся в ВлГУ составляет 40 баллов. В случае частично правильного ответа на вопрос студенту начисляется определяемое преподавателем количество баллов.

Оценка по результатам зачета выставляется по следующим критериям:

Оценка в баллах	Критерии оценивания компетенций
Менее 20 баллов	Студент не знает значительной части программного материала (менее 50% правильно выполненных заданий от общего объема работы), допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы, не подтверждает освоение компетенций, предусмотренных рабочей программой
20 баллов	Студент показывает знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, в целом, не препятствует усвоению последующего программного материала, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, испытывает затруднения при выполнении практических работ, подтверждает освоение компетенций, предусмотренных рабочей программой на минимально допустимом уровне
30	Студент показывает твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, не

баллов	допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения, допуская некоторые неточности; демонстрирует хороший уровень освоения материала, информационной и коммуникативной культуры и в целом подтверждает освоение компетенций, предусмотренных рабочей программой
40 баллов	Студент глубоко и прочно усвоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, причем не затрудняется с ответом при видоизменении заданий, использует в ответе материал монографической литературы, правильно обосновывает принятое решение, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических задач, подтверждает полное освоение компетенций, предусмотренных рабочей программой

Максимальная сумма баллов, набираемая студентом по дисциплине «Психология делового общения» в течение семестра равна 100.

Итоговый балл формируется суммированием баллов за промежуточную аттестацию и баллов, набранных перед аттестацией. Приведение суммарной балльной оценки к четырехбалльной шкале производится следующим образом:

Оценка в баллах	Оценка по шкале	Обоснование	Уровень сформированности компетенций
91 - 100	«зачтено» отлично	Теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов необходимые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество их выполнения оценено числом баллов, близким к максимальному	Высокий уровень
74-90	«зачтено» хорошо	Теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов, некоторые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы недостаточно, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество выполнения ни одного из них не оценено минимальным числом баллов, некоторые виды заданий выполнены с ошибками	Продвинутый уровень
61-73	«зачтено» удовлетворительно	Теоретическое содержание курса освоено частично, но пробелы не носят существенного характера, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом в основном сформированы, большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий выполнено, некоторые из выполненных заданий, возможно, содержат ошибки.	Пороговый уровень
60 и менее	«не зачтено» неудовлетворительно	Теоретическое содержание курса не освоено, необходимые практические навыки работы не сформированы, выполненные учебные задания содержат грубые ошибки	Компетенции не сформированы

4. ИТОГОВЫЕ ТЕСТОВЫЕ ЗАДАНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Таблица 1. ИТОГОВЫЕ ТЕСТОВЫЕ ЗАДАНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

№ п/п	Контролируемые разделы (темы) ¹	Тестовые задания с вариантами ответов	Код контролируемого индикатора компетенции
1	Общение как социально-психологический процесс	<p>1. Функция общения, связанная с сохранением психологического комфорта, физического здоровья человека, называется:</p> <p>a) психотерапевтической b) коммуникативной c) социализирующей d) экспрессивной e) все ответы верны; f) все ответы неверны.</p> <p>2 Вид общения, связанный с необязательным использованием слов, позволяющий понять человека по выражению лица, движениям, интонации, называется</p> <p>a) духовным b) светским c) манипулятивным d) деловым e) все ответы верны; f) все ответы неверны.</p> <p>3 Назначение речи, связанное с передачей знаний, отношению и чувств, составляет функцию:</p> <p>a) коммуникации b) обобщения c) повторения d) сигнификации e) все ответы верны; f) все ответы неверны.</p> <p>4. Процесс восприятия одним человеком другого, выступающий как обязательная составная часть общения, называется.....:</p> <p>a) коммуникацией b) дружбой c) перцепцией d) агрессией f) все ответы верны; e) все ответы неверны.</p> <p>5. Стремление человека к взаимодействию с другими людьми, обладающими качествами, которых ему не хватает, называется</p> <p>a) взаимодополнительностью b) времяпрепровождением c) соревнованием d) ритуалом e) все ответы верны; f) все ответы неверны.</p>	УК-4.1 УК-9
2	Структура делового общения	<p>6 Какие невербальные средства общения входят в группу кинесических ?</p> <p>a) мимика b) беседа</p>	УК-4.2 УК-9

¹ Комплект тестовых заданий по каждой дисциплине должен соответствовать тематическому плану дисциплины и включать тестовые задания по каждой теме дисциплины

		<p>c) визуальный контакт</p> <p>d) все ответы верны;</p> <p>e) все ответы неверны.</p> <p>7. Эмоциональное звуковое сопровождение (смех, плач, паузы, вздохи, покашливание, звукоподражание)</p> <p>a) невербальная коммуникация</p> <p>b) экстралингвистика</p> <p>c) прагмалингвистика</p> <p>d) все ответы верны;</p> <p>e) все ответы неверны.</p> <p>8. Зрительно воспринимаемые движения другого человека, выполняющие выразительно-регулятивную функцию в общении, – это ...</p> <p>a) кинесические средства общения</p> <p>b) просодические средства общения</p> <p>c) такесические средства общения</p> <p>d) все ответы верны;</p> <p>e) все ответы неверны.</p> <p>9. Противоречие между жестами и смыслом высказывания является свидетельством</p> <p>a) забывчивости</p> <p>b) лжи</p> <p>c) враждебности</p> <p>d) все ответы верны;</p> <p>e) все ответы неверны.</p>	
3	<p>Детерминанты профессионального и делового общения</p>	<p>10. Процесс приписывания причин, объясняющих поведение другого человека, - это... Выберите один правильный ответ</p> <p>a) физиогномическая редукция;</p> <p>b) социальная перцепция;</p> <p>c) каузальная атрибуция</p> <p>d) групповая идентификация;</p> <p>e) все ответы верны;</p> <p>f) все ответы неверны.</p> <p>11. Детерминанты свойств характера надо искать... Выберите несколько правильных ответов</p> <p>a) в особенностях генотипического фонда;</p> <p>b) в учете средовых влияний;</p> <p>c) во внутренних побуждениях личности;</p> <p>d) все ответы верны;</p> <p>e) все ответы неверны.</p> <p>12. Установите последовательность этапов делового общения как взаимодействия (последовательность)</p> <p>a) (1)установление контакта;</p> <p>b) (4)принятие решения;</p> <p>c) (2)ориентация в ситуации (люди, обстоятельства и т.д.);</p> <p>d) (5)выход из контакта.</p> <p>e) (3)обсуждение вопроса, проблемы;</p> <p>13. Социальная _____ — модель поведения человека, объективно заданная социальной позицией личности в системе социальных, общественных и личных отношений. Впишите правильный ответ _____ роль</p> <p>14. Акцентуация характера — это крайний вариант _____, при котором отдельные черты характера</p>	<p>УК-4.2 УК-9</p>

		<p>чрезмерно усилены, вследствие чего обнаруживается избирательная уязвимость в отношении определенного рода психогенных воздействий при хорошей устойчивости к другим. Впишите правильный ответ _____</p> <p>нормы</p> <p>15. Установите соответствие:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>инстанция Я</th> <th>Типичные способы поведения</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1. Заботливый родитель</td> <td>а) Собирает и дает информацию, оценивает вероятность, принимают решения</td> </tr> <tr> <td>2. критически й родитель</td> <td>б) Грозит, критикует, приказывает</td> </tr> <tr> <td>3. взрослый</td> <td>в) Протестующее, бросающее вызов поведение</td> </tr> <tr> <td>4. спонтанный ребенок</td> <td>г) Утешает, исправляет, помогает</td> </tr> <tr> <td>5. приспособливающийся ребенок</td> <td>д) Естественное, импульсивное, хитрое, эгоцентричное поведение</td> </tr> <tr> <td>6. бунтующий ребенок</td> <td>е) Беспомощное, боязливое, уступчивое, приспособливающееся к нормам поведения</td> </tr> </tbody> </table> <p>16. Установите соответствие</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Теория личности</th> <th>Я- состояния</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1. Трансактный анализ (Э. Берн)</td> <td>а) Темперамент с</td> </tr> <tr> <td>2. К. Леонгард</td> <td>б) Инстанция Я а</td> </tr> <tr> <td>3. Гиппократ</td> <td>в) Типы личности d</td> </tr> <tr> <td>4. Соционика</td> <td>г) Архитипы, эго е</td> </tr> <tr> <td>5. Аналитическая психология (К.-Г. Юнг)</td> <td>д) Акцентуации характера б</td> </tr> </tbody> </table>	инстанция Я	Типичные способы поведения	1. Заботливый родитель	а) Собирает и дает информацию, оценивает вероятность, принимают решения	2. критически й родитель	б) Грозит, критикует, приказывает	3. взрослый	в) Протестующее, бросающее вызов поведение	4. спонтанный ребенок	г) Утешает, исправляет, помогает	5. приспособливающийся ребенок	д) Естественное, импульсивное, хитрое, эгоцентричное поведение	6. бунтующий ребенок	е) Беспомощное, боязливое, уступчивое, приспособливающееся к нормам поведения	Теория личности	Я- состояния	1. Трансактный анализ (Э. Берн)	а) Темперамент с	2. К. Леонгард	б) Инстанция Я а	3. Гиппократ	в) Типы личности d	4. Соционика	г) Архитипы, эго е	5. Аналитическая психология (К.-Г. Юнг)	д) Акцентуации характера б	
инстанция Я	Типичные способы поведения																												
1. Заботливый родитель	а) Собирает и дает информацию, оценивает вероятность, принимают решения																												
2. критически й родитель	б) Грозит, критикует, приказывает																												
3. взрослый	в) Протестующее, бросающее вызов поведение																												
4. спонтанный ребенок	г) Утешает, исправляет, помогает																												
5. приспособливающийся ребенок	д) Естественное, импульсивное, хитрое, эгоцентричное поведение																												
6. бунтующий ребенок	е) Беспомощное, боязливое, уступчивое, приспособливающееся к нормам поведения																												
Теория личности	Я- состояния																												
1. Трансактный анализ (Э. Берн)	а) Темперамент с																												
2. К. Леонгард	б) Инстанция Я а																												
3. Гиппократ	в) Типы личности d																												
4. Соционика	г) Архитипы, эго е																												
5. Аналитическая психология (К.-Г. Юнг)	д) Акцентуации характера б																												
4	Основные формы делового общения	<p>17. Установите последовательность этапов переговорного процесса</p> <ol style="list-style-type: none"> Прояснение 2 Подготовка к переговорам 1 Закрепление договоренностей с Торг 4 Выдвижение предложений 3 Принятие решений 5 <p>18. Установить соответствие</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Форма делового общения</th> <th>Сущность формы общения</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1. Деловая беседа</td> <td>а) способ открытого коллективного обсуждения проблем группой специалистов.</td> </tr> <tr> <td>2. Деловые переговоры</td> <td>б) передача одним выступающим информации различного уровня широкой аудитории с соблюдением правил и принципов построения речи и ораторского искусства.</td> </tr> <tr> <td>3. Спор -</td> <td>в) обобщенное название различных по содержанию документов, выделяемых в связи с особым способом передачи текста.</td> </tr> <tr> <td>4. Деловое совещание</td> <td>г) основное средство согласованного принятия решений в процессе общения заинтересованных сторон. Имеют конкретную цель и направлены на заключение соглашений, сделок, контрактов.</td> </tr> <tr> <td>5. Публичное</td> <td>д) столкновение мнений, разногласия по</td> </tr> </tbody> </table>	Форма делового общения	Сущность формы общения	1. Деловая беседа	а) способ открытого коллективного обсуждения проблем группой специалистов.	2. Деловые переговоры	б) передача одним выступающим информации различного уровня широкой аудитории с соблюдением правил и принципов построения речи и ораторского искусства.	3. Спор -	в) обобщенное название различных по содержанию документов, выделяемых в связи с особым способом передачи текста.	4. Деловое совещание	г) основное средство согласованного принятия решений в процессе общения заинтересованных сторон. Имеют конкретную цель и направлены на заключение соглашений, сделок, контрактов.	5. Публичное	д) столкновение мнений, разногласия по	УК-4.3 УК-9														
Форма делового общения	Сущность формы общения																												
1. Деловая беседа	а) способ открытого коллективного обсуждения проблем группой специалистов.																												
2. Деловые переговоры	б) передача одним выступающим информации различного уровня широкой аудитории с соблюдением правил и принципов построения речи и ораторского искусства.																												
3. Спор -	в) обобщенное название различных по содержанию документов, выделяемых в связи с особым способом передачи текста.																												
4. Деловое совещание	г) основное средство согласованного принятия решений в процессе общения заинтересованных сторон. Имеют конкретную цель и направлены на заключение соглашений, сделок, контрактов.																												
5. Публичное	д) столкновение мнений, разногласия по																												

выступление	какому-либо вопросу, борьба, при которой каждая из сторон отстаивает свою точку зрения.													
6. Деловая переписка	f) передача или обмен информацией и мнениями по определенным вопросам или проблемам.													
<p>19. Общение, направленное на извлечение выгоды от собеседника с использованием разных приемов (лесть, запугивание, «пускание пыли в глаза», обман, демонстрация доброты) – это _____ общение.</p> <p>Выберите один правильный ответ</p> <p>Манипулятивное</p>														
<p>20. Установить соотношение</p> <table border="1" data-bbox="523 613 1353 1169"> <thead> <tr> <th data-bbox="523 613 810 676">Стратегия ведения переговоров</th> <th data-bbox="810 613 1353 676">Сущность стратегии</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="523 676 810 779">1. Соперничество</td> <td data-bbox="810 676 1353 779">а) участник стремится разрешить конфликт таким образом, чтобы в выигрыше оказались все. с</td> </tr> <tr> <td data-bbox="523 779 810 904">2. Компромисс</td> <td data-bbox="810 779 1353 904">b) он готов поступиться своими интересами и уступить другому человеку ради того, чтобы избежать противостояния d</td> </tr> <tr> <td data-bbox="523 904 810 1003">3. Сотрудничество</td> <td data-bbox="810 904 1353 1003">с) Уход от обсуждения конфликтных вопросов и отложить принятие сложного решения «на потом». e</td> </tr> <tr> <td data-bbox="523 1003 810 1102">4. Приспособление</td> <td data-bbox="810 1003 1353 1102">d) человек стремится добиться удовлетворения своих интересов в ущерб интересам другого a</td> </tr> <tr> <td data-bbox="523 1102 810 1169">5. Избегание</td> <td data-bbox="810 1102 1353 1169">e) частичное удовлетворение интересов обеих сторон конфликта. b</td> </tr> </tbody> </table>			Стратегия ведения переговоров	Сущность стратегии	1. Соперничество	а) участник стремится разрешить конфликт таким образом, чтобы в выигрыше оказались все. с	2. Компромисс	b) он готов поступиться своими интересами и уступить другому человеку ради того, чтобы избежать противостояния d	3. Сотрудничество	с) Уход от обсуждения конфликтных вопросов и отложить принятие сложного решения «на потом». e	4. Приспособление	d) человек стремится добиться удовлетворения своих интересов в ущерб интересам другого a	5. Избегание	e) частичное удовлетворение интересов обеих сторон конфликта. b
Стратегия ведения переговоров	Сущность стратегии													
1. Соперничество	а) участник стремится разрешить конфликт таким образом, чтобы в выигрыше оказались все. с													
2. Компромисс	b) он готов поступиться своими интересами и уступить другому человеку ради того, чтобы избежать противостояния d													
3. Сотрудничество	с) Уход от обсуждения конфликтных вопросов и отложить принятие сложного решения «на потом». e													
4. Приспособление	d) человек стремится добиться удовлетворения своих интересов в ущерб интересам другого a													
5. Избегание	e) частичное удовлетворение интересов обеих сторон конфликта. b													
<p>21. Аргументация — это метод убеждения, предназначенный для _____ обоснования какого-либо утверждения при помощи других утверждений, но не способный при этом служить доказательством его истинности.</p> <p>Впишите правильный ответ _____</p> <p>1. рационального</p>														
<p>22 Модель коммуникативного процесса включает в себя такие элементы, как:</p> <p>Выберите несколько правильных ответов</p> <ul style="list-style-type: none"> a) коммуникатор b) аудитория c) лидер d) диалог e) руководитель 														
<p>23. Подход к ведению дискуссии, связанный с акцентированием внимания на недостатках, слабых местах и позициях своих оппонентов, называется ...</p> <p>Впишите правильный ответ _____</p>														
<p>24. Перечислите принципы этического поведения участников переговоров (не менее 6):</p>														
<p>25. Назовите три основных вида переговорных стратегий:</p>														
УК-3.1 УК-9														

		<p>26. Охарактеризуйте мягкую переговорную стратегию</p> <p>27. В чем сущность стратегии принципиальных переговоров</p> <p>28. Каким правилам следуют переговорщики использующие Стратегию принципиальных переговоров (не менее 5)</p> <p>29. Перечислите шесть этапов переговоров</p> <p>30. Раскройте значение этапа проведения переговоров Прояснение</p> <p>31. Охарактеризуйте этап проведения переговоров Торг</p>	
5	Деловое общение как функция управления организацией	<p>32. Умение менеджера использовать методы и приемы делового общения, которые обеспечивают наибольшую эффективность трудовой деятельности – это:</p> <p>a) поведенческая модель; b) поведенческая стратегия; c) поведенческая техника</p> <p>33. Совокупность знаний, умений и навыков по установлению и управлению контактным взаимодействием с подчиненными, коллегами руководством более высокого уровня:</p> <p>a) индивидуальный стиль общения b) социально-коммуникативная компетентность c) стиль общения.</p> <p>34. Механизм социального восприятия членами группы друг друга - это...</p> <p>a) социально-психологическая рефлексия; b) каузальная атрибуция; c) идентификация; d) «внутригрупповой фаворитизм»; e) все ответы верны; f) все ответы неверны.</p> <p>35. Процесс уподобления себя другому, отождествления себя с другим называется...</p> <p>a) идентификация; b) стереотипизация; c) конформизм; d) идиосинкразический кредит; e) все ответы верны; f) все ответы неверны.</p>	УК-4.3 УК-9
6	Коммуникативные барьеры	<p>36. Преодоление всех без исключения барьеров общения – это соблюдение следующих условий: Выберите несколько правильных ответов</p> <p>a) понимание целей партнера b) все ответы верны c) симпатия к партнеру d) понимание партнера, адекватное представление о его точке зрения e) знание индивидуальных особенностей партнера</p> <p>37. Препятствия в общении, которые проявляются у партнеров в непонимании высказываний, требований, предъявляемых друг другу – это _____ барьеры. Впишите правильный ответ</p>	УК-3.2

	<p>смысловые</p> <p>38. Дистанция между партнерами Выберите один правильный ответ</p> <p>a) проксемика b) хрономика c) такесика d) кинесика, e) сенсорика.</p> <p>39. Установить соотношение</p> <table border="1" data-bbox="523 465 1347 1218"> <thead> <tr> <th>Типы барьеров</th> <th>Сущность коммуникативных барьеров</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1. Личностные барьеры</td> <td>a) коммуникативные помехи, возникающие вследствие неправильного понимания значения символов, используемых в коммуникациях.</td> </tr> <tr> <td>2. Физические барьеры</td> <td>b) представляют собой коммуникативные помехи, возникающие в материальной среде коммуникаций.</td> </tr> <tr> <td>3. Семантически е барьеры</td> <td>c) коммуникативные помехи, порождаемые человеческими эмоциями, системами ценностей и неумением слушать собеседника</td> </tr> <tr> <td>4. Организацион ные барьеры</td> <td>d) возникают, когда объем коммуникативных входов существенно превышает возможности их обработки или реальные потребности.</td> </tr> <tr> <td>5. Культурные барьеры</td> <td>e) коммуникационные помехи, обусловленные характеристиками любой организации: число звеньев и ступеней управления, тип взаимосвязей между ними, распределение прав, обязанностей и ответственности в системе управления и т.д.</td> </tr> <tr> <td>6. Коммуникати вные перегрузки</td> <td>f) коммуникативные помехи, возникающие вследствие незнания национальных обычаев, традиций, норм общения, системы жизненных ценностей и т.д.</td> </tr> </tbody> </table> <p>40. Установите последовательность проведения мероприятий по устранению коммуникативных барьеров в организации</p> <p>a) классификация факторов, влияющих на возникновение коммуникативных барьеров в организациях;3 b) отображения степени наличия коммуникативных барьеров и представлений членов организаций о путях их преодоления 4 c) анализ основных видов коммуникативных барьеров в организации;2 d) раскрытие сущности коммуникативных барьеров и их роли в деятельности организации;1 e) Регулирование информационных потоков. 5 f) Организация эффективной системы обратной связи 6</p> <p>41. Раскройте значение Коммуникативных барьеров в деловом общении</p> <p>42. Перечислите основные виды коммуникативных барьеров, которые могут возникнуть в процессе переговоров (не менее 6)</p> <p>43. Объясните смысл Эмоциональное подавление, как типа манипуляции в переговорах</p>	Типы барьеров	Сущность коммуникативных барьеров	1. Личностные барьеры	a) коммуникативные помехи, возникающие вследствие неправильного понимания значения символов, используемых в коммуникациях.	2. Физические барьеры	b) представляют собой коммуникативные помехи, возникающие в материальной среде коммуникаций.	3. Семантически е барьеры	c) коммуникативные помехи, порождаемые человеческими эмоциями, системами ценностей и неумением слушать собеседника	4. Организацион ные барьеры	d) возникают, когда объем коммуникативных входов существенно превышает возможности их обработки или реальные потребности.	5. Культурные барьеры	e) коммуникационные помехи, обусловленные характеристиками любой организации: число звеньев и ступеней управления, тип взаимосвязей между ними, распределение прав, обязанностей и ответственности в системе управления и т.д.	6. Коммуникати вные перегрузки	f) коммуникативные помехи, возникающие вследствие незнания национальных обычаев, традиций, норм общения, системы жизненных ценностей и т.д.	<p>УК-9</p> <p>УК-3.3</p>
Типы барьеров	Сущность коммуникативных барьеров															
1. Личностные барьеры	a) коммуникативные помехи, возникающие вследствие неправильного понимания значения символов, используемых в коммуникациях.															
2. Физические барьеры	b) представляют собой коммуникативные помехи, возникающие в материальной среде коммуникаций.															
3. Семантически е барьеры	c) коммуникативные помехи, порождаемые человеческими эмоциями, системами ценностей и неумением слушать собеседника															
4. Организацион ные барьеры	d) возникают, когда объем коммуникативных входов существенно превышает возможности их обработки или реальные потребности.															
5. Культурные барьеры	e) коммуникационные помехи, обусловленные характеристиками любой организации: число звеньев и ступеней управления, тип взаимосвязей между ними, распределение прав, обязанностей и ответственности в системе управления и т.д.															
6. Коммуникати вные перегрузки	f) коммуникативные помехи, возникающие вследствие незнания национальных обычаев, традиций, норм общения, системы жизненных ценностей и т.д.															

		<p>44. Назовите основные Функции деловых переговоров</p> <p>45. Раскройте значение такого типа манипуляций в переговорах, как Манипулятивная подача информации</p>																	
7	Коммуникации в конфликтных ситуациях	<p>46. Внутриличностный конфликт – это конфликт между производственными _____ и _____, с одной стороны, и желаниями сотрудника, с другой. Впишите правильный ответ _____ требованиями и ценностями</p> <p>47. Выход из конфликта предполагает Выберите несколько правильных ответов</p> <ul style="list-style-type: none"> a) эскалацию конфликта b) игнорирование ситуации c) определение причины конфликта d) поиск путей решения конфликта <p>48. Набором коммуникационных эффектов являются: Выберите несколько правильных ответов</p> <ul style="list-style-type: none"> a) эффект визуального имиджа b) эффект первых фраз c) эффект аргументации d) эффект квантового выброса информации e) эффект анкетирования f) эффект интонации и пауз g) художественной выразительности h) эффект неожиданности <p>49. Установите последовательность этапов управления конфликтами в организации</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Выбор и реализация методов решения конфликтов⁴ b) Анализ причин возникновения конфликтной ситуации¹ c) Ограничение числа участников конфликта² d) Дополнительная оценка конфликтной ситуации⁵ e) Выбор стратегии³ f) Принятие решения⁶ <p>50. Тактика управления конфликтом на собрании, заключающаяся в уходе от лобового столкновения при сохранении контроля над ситуацией: Выберите один правильный ответ</p> <ul style="list-style-type: none"> a) отсрочка; b) подавление; c) превращение в деловой разговор. d) угашение e) разрешение <p>51. Установите соответствие</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Этапы управления конфликтами</th> <th>фазы конфликта</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1. Возникновение и развитие конфликтной ситуации</td> <td>a) пик конфликта;</td> </tr> <tr> <td>2. Осознание конфликтной ситуации</td> <td>b) фаза спада.</td> </tr> <tr> <td>3. Начало открытого конфликтного взаимодействия</td> <td>c) начальная фаза</td> </tr> <tr> <td>4. Развитие открытого конфликта</td> <td>d) фаза подъема;</td> </tr> <tr> <td>5. Разрешение конфликта</td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>52. Установите соответствие</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Элементы структуры конфликта</th> <th>Содержание</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	Этапы управления конфликтами	фазы конфликта	1. Возникновение и развитие конфликтной ситуации	a) пик конфликта;	2. Осознание конфликтной ситуации	b) фаза спада.	3. Начало открытого конфликтного взаимодействия	c) начальная фаза	4. Развитие открытого конфликта	d) фаза подъема;	5. Разрешение конфликта		Элементы структуры конфликта	Содержание			<p>УК-4.2 УК-9</p> <p>УК-4.3 УК-9</p>
Этапы управления конфликтами	фазы конфликта																		
1. Возникновение и развитие конфликтной ситуации	a) пик конфликта;																		
2. Осознание конфликтной ситуации	b) фаза спада.																		
3. Начало открытого конфликтного взаимодействия	c) начальная фаза																		
4. Развитие открытого конфликта	d) фаза подъема;																		
5. Разрешение конфликта																			
Элементы структуры конфликта	Содержание																		

		<p>1. участники, или субъекты, конфликта</p> <p>2. объект конфликта</p> <p>3. действия участников</p> <p>4. предмет конфликта</p> <p>5. условия конфликта</p>	<p>a) проблема, служащая основой конфликта; противоречие, ради которого стороны вступают в противоборство 4</p> <p>b) ресурсы; статус; власть; ценности 2</p> <p>c) индивиды, группы, общности 1</p> <p>d) социальная среда 5</p> <p>e) стратегия, тактика, решение 3</p>							
8	<p>Приемы саморегуляции и поведения в процессе межличностного общения</p>	<p>53. В чем отличие спора от дискуссии</p> <p>54. Назовите четыре основных типа манипуляции в переговорах:</p> <p>55. Что такое Аргументация?</p> <p>56. Опишите регулятивную функцию переговорного процесса:</p> <p>57. Группы стероидных гормонов, участвующие в реакции организма на стресс — это: Выберите несколько правильных ответов</p> <p>a) глюкокортикоиды, b) андрогены c) минералокортикоиды d) прогестогены e) эстрогены</p> <p>58. К расстройствам дыхательной системы, вызванным воздействием стресса, относятся: Выберите несколько правильных ответов</p> <p>a) рак легких b) аллергия c) бронхиальная астма d) бронхит e) гипервентиляция</p> <p>59. _____ - состояние, которое способствует повышению функционального резерва организма и адаптации к стрессовому фактору. Выберите один правильный ответ</p> <p>a) Эустресс b) дистресс c) Эмоциональный стресс d) Психологический стресс</p> <p>60. Соотношение</p>		<p>УК-3.1 УК-9</p>						
		<table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="517 1563 831 1666">Виды методов саморегуляции психического состояния</th> <th data-bbox="831 1563 1347 1666">Приемы саморегуляции</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="517 1666 831 1765">1. Методы прямой регуляции психического состояния</td> <td data-bbox="831 1666 1347 1765">a) музыкотерапия 1 b) аутогенная тренировка; 3</td> </tr> <tr> <td data-bbox="517 1765 831 1863">2. Методы опосредованной регуляции психического состояния</td> <td data-bbox="831 1765 1347 1863">c) физические нагрузки 2 d) метод отвлечения, 4</td> </tr> <tr> <td data-bbox="517 1863 831 1995">3. Методы психического самоуправления</td> <td data-bbox="831 1863 1347 1995">e) фармакологические средства, 1 f) нервно-мышечная (прогрессивная) релаксация; 3 g) метод самовнушения 4</td> </tr> </tbody> </table>	Виды методов саморегуляции психического состояния		Приемы саморегуляции	1. Методы прямой регуляции психического состояния	a) музыкотерапия 1 b) аутогенная тренировка; 3	2. Методы опосредованной регуляции психического состояния	c) физические нагрузки 2 d) метод отвлечения, 4	3. Методы психического самоуправления
Виды методов саморегуляции психического состояния	Приемы саморегуляции									
1. Методы прямой регуляции психического состояния	a) музыкотерапия 1 b) аутогенная тренировка; 3									
2. Методы опосредованной регуляции психического состояния	c) физические нагрузки 2 d) метод отвлечения, 4									
3. Методы психического самоуправления	e) фармакологические средства, 1 f) нервно-мышечная (прогрессивная) релаксация; 3 g) метод самовнушения 4									

		4. Техники психической регуляции для поддержания психологической устойчивости и оптимальной активности	h) трудотерапия, ролевые игры «деловые игры» 2	
<p>61. Тайм-менеджмента – это применения в процессе трудовой деятельности технологий управления _____ и _____ с целью повышения профессиональной конкурентоспособности работника. Впишите правильный ответ _____ рабочим и свободным временем</p> <p>62. Установите алгоритм действий по методу SMART а) определяются сроки достижения полностью сформированной цели (Т). б) определяются целевые показатели и выбираются критерии для оценки (М); с) обосновывается необходимость и релевантность целей (R); д) конкретизируются результаты, к которым нужно прийти (S); е) оценивается и прогнозируется степень достижимости результата (A);</p> <p>63. Определите последовательность этапов целеполагания: а) Выбор главных целей.1 б) Реализация планов6 с) Определение ресурсов, которые нужны для их достижения.2 д) Представление результата5 е) Поиск мотивации, разработка системы поощрений и наказаний3. ф) Контроль / Самоконтроль7 г) Выявление частных проблем и подзадач4.</p>				

Ключи к тесту

№ вопроса	Ответ
1.	a
2.	f
3.	a
4.	c
5.	a
6.	a, c
7.	b
8.	a
9.	b
10.	c
11.	a, b
12.	a, c, e, b, d
13.	роль
14.	нормы
15.	1-d, 2-b, 3-a, 4-e, 5-f, 6-c
16.	1-b, 2-e, 3-a, 4-c, 5-d
17.	b, a, e, d, f, c
18.	1-f, 2- d, 3-e, 4-a, 5-b, 6-c
19.	b
20.	1-d, 2-e, 3-a, 4-b, 5-c

21.	рационального
22.	a, b
23.	критикующим
24.	<p>1) доброжелательный тон, открытость и в целом уважительный тон;</p> <p>2) обращение к партнерам с использованием официальных должностей и званий;</p> <p>3) уважительные высказывания о культурных традициях и обычаях партнера;</p> <p>4) предварительный анализ кто является лидером и какова структура партнерской делегации;</p> <p>5) постоянный акцент на общих интересах и взаимной заинтересованности;</p> <p>6) наблюдение и активное слушание, особое внимание к деталям;</p> <p>7) старайтесь не перебивать другую сторону;</p> <p>8) тщательно обдумывайте то, что вы собираетесь сказать;</p> <p>9) постоянно проверяйте правильно ли вы понимаете собеседника, используя технику перефразирования и уточняющих вопросов;</p> <p>10) старайтесь переубедить, а не давить на партнера;</p> <p>11) будьте готовы терпеть и ждать, потому что согласование позиций требует</p>
25.	мягкая, жесткая и стратегия принципиальных переговоров
26.	придерживаются добрые, уступчивые люди, которые ради избежания конфликта всегда готовы идти на уступки собеседнику, в результате чего их интересы оказываются ущемленными.
27.	<p>является своеобразным синтезом мягкой и жесткой стратегий, поскольку предполагает мягкое отношение к участникам переговоров, и жесткое – к учету своих интересов в процессе переговоров. В стратегии принципиальных переговоров существуют четыре базовые рекомендации:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ отделяйте людей от проблем; ▪ концентрируйтесь на интересах, а не на позициях; ▪ ищите взаимовыгодные варианты; – • используйте объективные критерии..
28.	<ul style="list-style-type: none"> – участники вместе решают проблемы; • результат должен устраивать все стороны переговоров; – отделяйте оппонентов от проблемы, которую пытаетесь решить в ходе переговоров; – переговоры должны вестись независимо от степени доверия сторон друг к другу; – концентрируйтесь на интересах, а не на позициях ; – избегайте возникновения и преследования скрытых целей; – ищите и обдумывайте варианты, выгодные взаимно; – при разрешении спорных вопросов настаивайте на использовании объективных критериев; – уступайте только доводам, но не давлению.
29.	1) Подготовка к переговорам; 2) Прояснение; 3) Выдвижение предложений; 4) Торг; 5) Принятие решений; 6) Закрепление договоренностей
30.	Наладить контакт с оппонентом, настроиться с ним на одну волну. Затем определить систему координат визави, его стандарты. Сопоставить его стандарты со своими и договориться о том, какие стандарты будут использоваться в переговорах (например, выполнение буквы договора или джентльменского соглашения). Далее, перейти к вопросам, направленным на прояснение истинных интересов другой стороны. Использовать вопросы, подготовленные заранее. В завершение, уже лучше понимая интересы оппонента, определить и согласовать темы, которые вы будете обсуждать на встрече
31.	На этом этапе переговоров, происходит разрешение разногласий с помощью обмена уступками, информацией, сигналами и конечно эмоциями. Стороны стремятся достичь желаемой цели путем уступок, обмена того, что имеет различную цену, ценность для каждой стороны. Основной секрет эффективного торга состоит в обмене того, что имеет разную цену и ценность для сторон.
32.	c
33.	b
34.	c

35.	a
36.	a, d, e
37.	СМЫСЛОВЫЕ
38.	a
39.	1-с, 2-б, 3-а, 4-е, 5-ф, 6-д
40.	d, c, a, b, e, f
41.	Совокупность внешних и внутренних причин и явлений, мешающих эффективной коммуникации или полностью блокирующих её. Выделяют семантический; логический; фонетический; стилистический.
42.	1. Партнеры вступают в переговоры, достаточно не обдумав заранее свои цели и задачи. Это можно назвать барьером «холодного запуска» начала переговоров. 2. Отсутствие программы. У партнеров нет четкого плана действий в рамках максимальных и минимальных требований. 3. «Главное, чтобы это меня удовлетворяло» - партнер соблюдает только собственных интересов, что может блокировать собеседника, лишит желания вести переговоры. 4. Неправильная коммуникативная поведение одного из партнеров, (эмоциональное, несдержанное, не аргументированное, отстаивают только свою позицию, недооценивают значение психологических моментов). 5. Неумение слушать. Монолог - типичный барьер в переговорах. 6. Барьер «пустить все на самотек». Партнер не имеет четкого представления о конкретные предложения, потребности и критерии оценки предмета переговоров, позиций и ожидаемой реакции противоположной стороны.
43.	Данный тип манипуляций направлен на подавление эмоционального состояния оппонента через вызов таких эмоций, как неуверенность, тревога, страх, чувство вины, стыда, растерянности. При использовании другой стороной «Эмоционального подавления» оппонент чувствуете давление со стороны своего оппонента, возникает ощущение, что ситуация не контролируется, что сам подавляемый лично, его продукт, его компания ничего из себя не представляют и не интересны оппоненту.
44.	– Поиск совместного решения проблемы – Информационная функция – Коммуникативная функция – Регулятивная функция – Пропагандистская функция
45.	К этой категории относятся манипуляции, основанные на подаче искажённой, не структурированной или избыточной информации. Например, оппонент может забрасывать вас цифрами, ссылаться на документы, о которых вы не были предупреждены заранее, переводить рубли в проценты и обратно, считать оплату не за весь период контракта, а за день использования или навязывать вам обсуждение только удобных ему тем.
46.	требованиями и ценностями
47.	c,d
48.	a,b,c,d,f,g
49.	b,c,e,a,d,f
50.	b
51.	1-с, 2-д, 3-а, 4-б, 5---
52.	1-с, 2-б, 3-е, 4-а, 5-д
53.	<i>Спор</i> — самое простое и распространённое явление: это столкновение мнений, словесная борьба, в которой каждая из сторон активно отстаивает свою правоту. <i>Дискуссия</i> отличается тем, что ни один из оппонентов не ставит целью «победить» другого; каждый из говорящих представляет свою точку зрения с целью найти решение проблемы, которое устраивает всех участников.
54.	1. Эмоциональное подавление 2. Манипуляция доверием 3. Манипуляция обстоятельствами 4. Манипулятивная подача информации
55.	коммуникативный процесс, который направлен на обоснование позиции одним собеседником для того, чтобы ее понял и принял другой собеседник.

56.	Речь идет о регуляции и координации действий участников конфликта. Она реализуется прежде всего в тех случаях, когда стороны достигли определенных договоренностей, и переговоры ведутся по вопросу о выполнении решений. Эта функция проявляется и тогда, когда с целью воплощения тех или иных достаточно общих решений они конкретизируются.
57.	a,b,c
58.	b,c,e
59.	a
60.	1-a,e; 2-c,h; 3-b,f; 4-d,g
61.	рабочим и свободным временем
62.	d, b, e, c, a
63.	1-a, 2-c, 3-e, 4-g, 5-d, 6-b, 7-f

Примечание.

В соответствии с нормативно-правовыми актами для лиц с ограниченными возможностями здоровья при необходимости тестирование может быть проведено только в письменной или устной форме, а также могут быть использованы другие материалы контроля качества знаний, предусмотренные рабочей программой дисциплины.

Разработчик
к.э.н., доцент кафедры БИЭ Субботина Н.О.

Рецензент
(представитель работодателя):
Председатель Счетной палаты Владимирской области, к.э.н. Тулякова И.В.

Программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры «Бизнес-информатика и экономика»

Протокол № 1 от 30.08.2023 года

Заведующий кафедрой: д.э.н., профессор Тесленко И.Б.

Рабочая программа рассмотрена и одобрена
на заседании учебно-методической комиссии направления 01.03.05 Статистика

Протокол № 1 от 05.09.2023 года

Председатель комиссии: к.э.н., доцент Ярьесь О.Б.