МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Поволжский государственный университет сервиса» (ФГБОУ ВО «ПВГУС»)

Колледж креативных индустрий и предпринимательства

|  |  |
| --- | --- |
| УТВЕРЖДЕНО |  |
| на заседании ПЦК общеобразовательных и социально-гуманитарных дисциплин |
|  |
| Протокол от | 20.10.2023 | № | 2 |

**ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ**

**(фонд оценочных средств) для проведения промежуточной аттестации**

**по дисциплине**

|  |
| --- |
| учебному предмету, дисциплине, междисциплинарному курсу, профессиональному модулю |

|  |
| --- |
|  **«Деловые коммуникации»** |

наименование учебного предмета, дисциплины, междисциплинарного курса, профессионального модуля

|  |
| --- |
| **по образовательной программе среднего профессионального образования –** |
| **программе подготовки специалистов среднего звена** |
| программе подготовки специалистов среднего звена / программе подготовки квалифицированных рабочих, служащих |

|  |
| --- |
| **«Право и организация социального обеспечения»** |

наименование образовательной программы

|  |
| --- |
| **специальность 40.02.01 Право и организация социального обеспечения** |
| шифр, наименование специальности / профессии |

|  |  |
| --- | --- |
| Составитель | Тарасова Е.В., преподаватель Колледжа креативных индустрий и предпринимательства, кандидат педагогических наук, доцент |
|  | ФИО, должность, структурное подразделение, ученая степень, ученое звание |

Тольятти

 2023

**1. Паспорт фонда оценочных средств по дисциплине «ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ»**

**1.1. Планируемые результаты обучения по дисциплине «Деловые коммуникации»**

|  |  |
| --- | --- |
| Код компетенции | Наименование компетенции |
| ОК 1 | Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес |
| ОК 3 | Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность |
| ОК 6 | Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями |
| ОК 11 | Соблюдать деловой этикет, культуру и психологические основы общения, нормы и правила поведения |

В результате изучения дисциплины обучающийся должен

**иметь практический опыт:** делового общения с соблюдением норм культуры речи и элементов этикетного поведения.

**уметь:**

* осуществлять деловую коммуникацию как со сверстниками, так и со взрослыми (как внутри образовательной организации, так и за ее пределами), подбирать партнеров для деловой коммуникации исходя из соображений результативности взаимодействия, а не личных симпатий;
* при осуществлении групповой работы быть как руководителем, так и членом команды в разных ролях (генератор идей, критик, исполнитель, выступающий, эксперт и т.д.);
* координировать и выполнять работу в условиях реального, виртуального и комбинированного взаимодействия;
* развернуто, логично и точно излагать свою точку зрения с использованием адекватных (устных и письменных) языковых средств;
* распознавать конфликтогенные ситуации и предотвращать конфликты до их активной фазы, выстраивать деловую и образовательную коммуникацию, избегая личностных оценочных суждений;
* анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части.

**знать:**

* общие требования, предъявляемые к процессу делового и профессионального общения;
* формы и типы деловой коммуникации;
* основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте.

**1.2. Содержание дисциплины «Деловые коммуникации»**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № | Тема (раздел дисциплины) (в соответствии с РПД) | Код компетенции |
|  | Теоретико-методологические основы деловых коммуникаций | ОК 1 |
|  |  Психология общения на межличностном и межгрупповом уровнях | ОК 6 |
|  | Деструктивные явления в коммуникации и способы их преодоления | ОК 3, ОК 6 |
|  | Этикет в деловых коммуникациях | ОК 11 |
|  | Формы и нормы устных и письменных коммуникаций | ОК 11 |

**1.3. Система оценивания по дисциплине «Деловые коммуникации»**

Курс изучается в течение одного семестра.

Форма промежуточной аттестации по дисциплине – контрольная работа.

|  |  |
| --- | --- |
| Шкала оценки уровня сформированности компетенций | Шкала оценки уровня освоения дисциплины |
| Уровневая шкала оценки компетенций | 100 балльная шкала, % | 100 балльная шкала, % | Не дифференцированная оценка |
| Допороговый | Ниже 61 | Ниже 61 | «не зачтено»  |
| Пороговый | 61-85,9 | 61-69,9 | «зачтено»  |
| 70-85,9 | «зачтено»  |
| Повышенный | 86-100 | 86-100 | «зачтено»  |

**2. Перечень оценочных материалов для проведения промежуточной аттестации**

В ходе проведения контрольной работы осуществляется итоговый контроль и оценка результатов освоения перечисленных компетенций и их частей.

**Вопросы для подготовки к промежуточной аттестации (контрольной работе)**

**Тема 1. Теоретико-методологические основы деловых коммуникаций (ОК-1)**

1. Дайте определение понятию «общение». Назовите виды общения.

2. Как строится модель коммуникационного процесса? Кодирование и раскодирование информации.

3. Что такое кинесические средства общения?

4. Назовите просодические и экстралингвистические средства общения.

5. Что такое «невербальные» средства общения? Чем занимается такесика?

6. Какие вы знаете проксемические средства общения?

7. Что такое «вербальное» общение?

8. Что такое «нерефлексивное» слушание?

9. Охарактеризуйте рефлексивный метод слушания.

10. Перечислите основные виды вербального общения, назовите их характеристики.

11. Назовите основные цели общения.

12. Какие типы вопросов вы знаете?

13. Что такое «эмпатическое» и «избирательное» слушание в деловом общении.

14. Назовите формы вербальной коммуникации.

15. Назовите социально-психологические механизмы восприятия человека человеком.

16. Приведите классификацию невербальных средств общения по В.Лабунской.

17. Дайте определение темперамента, перечислите типы темперамента.

18. Что такое кодирование информации?

19. Что такое «раскодирование» информации?

20. Что такое «жесты»? Перечислите виды жестов. Какова их роль в восприятии и передаче информации?

21. С помощью каких процессов происходит передача и прием информации в процессе коммуникации?

22. Дайте определение делового общения.

23. Перечислите основные функции речи.

24. Перечислите основные максимы Пола Грайса.

**Тема 2. Психология общения на межличностном и межгрупповом уровнях (ОК-6)**

1. Дайте определение личности.

2. Что входит в структуру личности?

3.Укажите механизмы межличностной перцепции

4. Дайте определение малых социальных групп и укажите их признаки.

5. Назовите виды малых групп.

6. Что такое «референтная» группа?

7.Дайте определение понятию «социальный стереотип» и какова его роль в деловом общении.

8. Опишите типы личности по методу Майерс-Бриггс.

9 Что такое «социальный стереотип»? Какие отрицательные и положительные стороны стереотипизации следует учитывать в деловом общении?

10. Дайте определение понятиям «конформизм» и «нонконформизм». Назовите положительные и отрицательные стороны этих явлений.

11. Какими чертами обладают личности типа «сенситив» и «интуитив»?

12. Какими чертами обладают личности типа «интроверт» и «экстраверт»?

13. Какими чертами обладают личности типа «рационал» и «иррационал»?

**Тема 3.** **Деструктивные явления в коммуникации и способы их преодоления (ОК-3, ОК-6)**

1. Приведите типологии конфликтов.

2. Охарактеризуйте конструктивные и деструктивные конфликты.

3. Перечислите типы конфликтных личностей.

4. Что такое «конфликтоген»?

5. Назовите пять основных типов конфликтных личностей. Перечислите их основные поведенческие характеристики.

6. Что такое «конфликт», типы конфликтов.

7. Перечислите стратегии поведения при разрешении конфликтов по системе Томаса-Килменна.

8. Что такое «манипулирование»? Назовите манипулятивные роли по Э.Берну.

9.Что такое «барьеры коммуникации»? Назовите их основные виды.

10. Дайте определение «конструктивного» конфликта.

11. Дайте определение «деструктивного» конфликта.

12. Какие стратегии широко используются в разрешении конфликта?

13. Что входит в категорию «деструктивные явления» в коммуникации?

**Тема 4. Этикет в деловых коммуникациях (ОК-11)**

1. Что такое «этические нормы?

2.Что такое «этикет» делового общения?

3. Перечислите основные принципы делового этикета.

4. Каковы правила ведения делового телефонного разговора?

5. Дайте определение понятию «этикет». Перечислите виды этикета.

6 .Что входит в понятие «деловой этикет»?

7. Дайте определение «общегражданского этикета».

8. Опишите составляющие имиджа современного делового партнера.

9. Каковы основные функции речевого этикета?

10. Какие виды визитных карточек вы знаете? Кратко их охарактеризуйте.

11. Соблюдение каких этических принципов вы считаете наиболее важным для развития деловых отношений в современных условиях?

12. Как называется свод правил поведения в бизнесе?

**Тема 5. Формы и нормы устных и письменных коммуникаций (ОК-11)**

1. Перечислите существующие стили проведения деловых совещаний.

2. Виды управленческой документации и правила оформления управленческих документов

3. Что такое «деловой переговор»?

4. Назовите цели информационного и оперативного совещаний.

5. Перечислите виды деловых совещаний.

6. Перечислите виды документов по их функциональному назначению.

7.Что такое «документ» и подлинник документа?

8.Что является реквизитами документа?

9.Что такое документооборот?

10. Перечислите распорядительные документы организации.

11. Какие документы относятся к организационным в организации и на предприятии?

12. Перечислите информационно-справочные документы организации.

13. Обсуждению каких вопросов посвящаются проблемные совещания?

14. Назовите основные методы ведения деловых переговоров.

15. Виды вопросов к собеседнику.

16. Каковы основные функции деловой беседы?

17. Каковы особенности делового телефонного разговора?

Тестовые вопросы:

**Тема 1. Теоретико-методологические основы деловых коммуникаций (ОК-1)**

1. Динамическая характеристика психических процессов и поведения человека, проявляющаяся в их скорости, изменчивости?

А) вспыльчивость

Б) интенсивность

В) темперамент

2. Некоторый устойчивый образ какого-либо явления или человека, которым пользуются в общении как средством «сокращения» процесса узнавания?

А) Познание

Б) Стереотип

В) Идентификация

3. Сложный процесс взаимодействия между людьми, заключающийся в обмене информацией, а также в восприятии и понимании партнерами друг друга, называется:

А) деловые отношения

Б) общение

В) коммуникатор

4. Что такое кодирование информации?

А) способ передачи ее от одного живого существа к другому

Б) хранение

В) недоступность

5. Как называется зрительно воспринимаемые движения другого человека, выполняющие выразительно-регулятивную функцию в общении?

А) Кинесика

Б) просодические и экстралингвистические средства

В) такесика

**Тема 2. Психология общения на межличностном и межгрупповом уровнях (ОК-6)**

1. Человек, который ориентируется на свой внутренний мир и склонен к самоанализу, замкнутости?

А) сенситив

Б) рационал

В) интроверт

2. Признак малой группы.

А) наличие структуры

Б) нет общих форм и мнений

В) нет совместной деятельности

3. Социальная группа, на которую индивид ориентирует свое поведение

А) реальная

Б) референтная

В) закрытая

4. Податливость личности реальному или воображаемому давлению общества?

А) нонконформизм

Б) референтность

В) конформизм

5. Механизм самопознания в процессе общения, в основе которого лежит способность человека представлять, как он воспринимается партнером по общению?

А) эмпатия

Б) аттракция

В) рефлексия

**Тема 3. Деструктивные явления в коммуникации и способы их преодоления (ОК-3, ОК-6)**

1.Конфликт, в процессе которого происходит объективация источника разногласия и возможно его разрешение, находятся средства предотвращения новых конфликтов:

А) деструктивный

Б) конструкторский

В) конструктивные

2. Какого стиля поведения нет в системе Томаса-Килмена

А) компромисса

Б) конкуренции

В) дискуссии

3. Желание объединить свои усилия с другими для разрешения межличностного конфликта:

А) стиль сотрудничества

Б) стиль приспособления

В) стиль компромисса

4.Определите тип конфликтной личности: Чаще всего это холерик и те, кому присуща бурная деятельность в самых разнообразных направлениях – это?

А) демонстративный

Б) ригидный

В) практик

**Тема 4. Этикет в деловых коммуникациях (ОК-11)**

1.Слово, означающее манеру поведения. К нему относятся правила и вежливости, принятие в обществе?

А) этикет

Б) имидж

В) культура

2.Деловой этикет – это …?

А) важная сторона морали профессионального поведения предпринимателя

Б) сторона морали профессионального стереотипа предпринимателя

В) моральные требования, предъявляемые к людям

3.По этике телефонного разговора, если по какой-либо причине связь оборвалась, то перезвонить должен?

А) тот, кто первый позвонил

Б) тот, кому звонили

В) оба должны попытаться дозвониться

**Тема 5. Формы и нормы устных и письменных коммуникаций (ОК-11)**

1 .Документы, отражающие процессы принятия управленческих решений и сами решения – это…

А) распорядительные документы

Б) информационно-справочные документы

В) организационные документы

2. Протокол, письмо, докладная и объяснительные записки, справка, телеграмма, телефонограмма являются…

А) распорядительными документами

Б) организационными документами

В) информационно-справочными

3. Идентификатором электронной почты является

А) отметка (колонтитул)

Б) адрес почты

В) сообщение

**Вопросы (задания) для подготовки к контрольной работе**

**с «ключами» правильных ответов**

|  | Содержание вопроса | Правильный ответ |
| --- | --- | --- |
| **Тема 1. Теоретико-методологические основы деловых коммуникаций (ОК-1)** |
|  | Дайте определение понятию «общение». Назовите виды общения. | Сложный процесс взаимодействия между людьми, заключающийся в обмене информацией, а также в восприятии и понимании партнерами друг друга, называется общением. Виды общения: официальное (деловое), неофициальное (частное, бытовое), устное, письменное, диалогическое, монологическое, вербальное, невербальное, кратковременное, длительное, контактное, дистантное, законченное, незаконченное, светское и др. |
|  |  Как строится модель коммуникационного процесса? Кодирование и раскодирование информации. | Модель коммуникационного процесса включает в себя следующие шаги: отправитель информации формулирует значения и выбирает носители послания. Затем следует этап посылки (кодирование значения), за ним – этап получения (раскодирование значений). Кодирование – это трансформирование предназначенного для передачи значения в послание или сигнал, который может быть передан. Раскодирование – это восприятие получателем послания и понимание его значения. |
|  |  Что такое кинесические средства общения? | К кинесическим средствам общения относятся: поза, жест, мимика, походка (экспрессивно-выразительные движения) и визуальный контакт – взгляд (направление взгляда, длина паузы, частота контакта). |
|  |  Назовите просодические и экстралингвистические средства общения. | Просодика - это общее название таких ритмико-интонационных сторон речи как: высота, громкость голосового тона, тембр голоса, сила ударения. Экстралингвистическая система – это включение в речь пауз, а также различного рода психофизических проявлений человека: плача, кашля, вздоха, смеха. |
|  |  Что такое «невербальные» средства общения? Чем занимается такесика?  | Невербальные средства общения – это несловесные средства общения. Такесика изучает динамические прикосновения, выраженные в форме рукопожатий, поцелуя и т.д. |
|  |  Какие вы знаете проксемические средства общения? | Проксемика занимается изучением пространственной и временной системы общения, описывает правила расположения партнеров в момент общения и дистанции между ними. |
|  |  Что такое «вербальное» общение? | Вербальное общение – это словесный обмен информацией. |
|  |  Что такое «нерефлексивное» слушание? | Нерефлексивным называется слушание, состоящее в умении молчать, не вмешиваясь в речь собеседника своими замечаниями. |
|  |  Охарактеризуйте рефлексивный метод слушания. | Рефлексивное слушание, по сути, является объективной обратной связью с говорящим, используемой в качестве контроля точности восприятия услышанного. |
|  |  Перечислите основные виды вербального общения, назовите их характеристики. | Основные виды вербального общения: официальное и неофициальное, устное и письменное, вербальное и невербальное, монологическое и диалогическое, кратковременное и длительное , прямое и опосредованное, контактное и дистантное, законченное и незаконченное. |
|  |  Назовите основные цели общения. | Основными целями общения являются: социальная, информационная, экспрессивная, побудительная. |
|  |  Какие типы вопросов вы знаете? | Типы вопросов: контрольные,, ознакомительные, каверзные, альтернативные, открытые вопросы, закрытые вопросы, риторические вопросы, переломные вопросы,, наводящие вопросы, основные вопросы, .второстепенные вопросы и др. |
|  |  Что такое «эмпатическое» и «избирательное» слушание в деловом общении. | Эмпатическое слушание означает понимание любого чувства – гнева, печали, радости,- переживаемого другим человеком и ответное выражение своего понимания этих чувств. Избирательное слушание зависит от цели общения: социальной, информационной, экспрессивной или побудительной. |
|  |  Назовите формы вербальной коммуникации. | Формы вербальной коммуникации: монолог, диалог, полилог; беседа(разговор), собеседование, симпозиум, лекция; спор, дискуссия, диспут, полемика. |
|  |  Назовите социально-психологические механизмы восприятия человека человеком. | К социально-психологическим механизмам восприятия человека человеком относят механизмы: познания и понимания людьми друг друга (идентификация, эмпатия); познания самого себя (рефлексия); формирование эмоционального отношения к человеку (аттракция). |
|  |  Приведите классификацию невербальных средств общения по В.Лабунской. | К невербальным средствам общения, по классификации В.Лабунской, относятся: кинесика, просодика и экстралингвистика, такесика, проксемика. |
|  |  Дайте определение темперамента, перечислите типы темперамента. | Темперамент – это динамическая характеристика психических процессов и поведения человека, проявляющаяся в их скорости, изменчивости. Основные типы темперамента: холерик, сангвиник, флегматик, меланхолик. |
|  |  Что такое кодирование информации? | Трансформирование предназначенного для передачи значения в послание или сигнал, который может быть передан, называется кодированием информации. |
|  |  Что такое «раскодирование» информации? | Раскодирование – это получение передаваемой информации и понимание ее значения. |
|  |  Что такое «жесты»? Перечислите виды жестов. Какова их роль в восприятии и передаче информации? | Жесты – это выразительные движения головой, рукой или кистью, совершаемые с целью общения. Противоречие между жестами и смыслом высказываний является сигналом лжи. |
|  |  С помощью каких процессов происходит передача и прием информации в процессе коммуникации? | Передача и прием информации в процессе коммуникации происходят путем кодирования и раскодирования информации. |
|  |  Дайте определение делового общения. | Под деловым понимается общение, обеспечивающее успех какого-то общего дела, создающее условия для сотрудничества людей, чтобы осуществить значимые для них цели. |
|  |  Перечислите основные функции речи. | Основными функциями речи являются: коммуникативная, экспрессивная, фатическая, метаязыковая, волюнтативная и др. |
|  |  Перечислите основные максимы Пола Грайса. | Основными максимами Пола Грайса являются: максима количества, максима качества, максима релевантности, максима симпатии, максима такта, максима одобрения и т.д. |
| **Тема 2. Психология общения на межличностном и межгрупповом уровнях (ОК-6)** |
| 1. | Дайте определение личности. | Личность – это понятие, обозначающее совокупность психологических качеств человека, составляющих его индивидуальность. |
| 2. | Что входит в структуру личности? | В структуру личности обычно включаются способности, темперамент, характер, волевые качества, эмоции, мотивация, социальные установки. |
| 3. | Укажите механизмы межличностной перцепции. | К механизмам межличностной перцепции относят механизмы: познания и понимания людьми друг друга (идентификация, эмпатия); познания самого себя (рефлексия); формирование эмоционального отношения к человеку (аттракция). |
| 4. |  Дайте определение малых социальных групп и укажите их признаки. | Под малой группой понимаетсянемногочисленная по составу группа, члены которой объединены общей социальной деятельностью и находятся в непосредственном личном общении, что является основой для возникновения эмоциональных отношений, групповых норм и групповых процессов. Признаки малых групп:1. социальность группы, т.е. ее принадлежность к определенной социальной системе; 2. Численность группы (от 2-3 до 30-40 человек); 3. Единство целостных ориентаций и целей; 4. Наличие совместной деятельности; 5. Наличие структуры; 6. Наличие общих норм и мнений. |
| 5. |  Назовите виды малых групп. | Выделяют условные и реальные группы; формально-неформальные; первичные и вторичные; Закрытые и открытые; референтные, диффузные, группа-ассоциация, группа-корпорация, коллектив |
| 6. |  Что такое «референтная» группа? | Референтная группа – это группа, чьи нормы, установки, ориентации не только принимаются индивидом во внимание, но и становятся мотивом его поведения. |
| 7. | Дайте определение понятию «социальный стереотип» и какова его роль в деловом общении. | Стереотип – это некоторый устойчивый образ какого-либо явления или человека, которым пользуются в общении как средством «сокращения» процесса узнавания. Стереотипизация может привести к двум различным следствиям: в первом случае это приводит к упрощению процесса познания другого человека. Во втором случае стереотипизация приводит к возникновению предубеждения. |
| 8. |  Опишите типы личности по методу Майерс-Бриггс. | По методу Майерс-Бриггс типы людей определяются путем выбора черт человека из каждой пары доминантных черт по четырем категориям: 1. Экстраверты и интроверты; 2. Сенситивы и интуитивы; 3. Логики и эмоционалы; 4. Рационалы и иррационалы. |
| 9. |  Что такое «социальный стереотип»? Какие отрицательные и положительные стороны стереотипизации следует учитывать в деловом общении? | Стереотип – это некоторый устойчивый образ какого-либо явления или человека, которым пользуются в общении как средством «сокращения» процесса узнавания. Стереотипизация может привести к двум различным следствиям: в первом случае это приводит к упрощению процесса познания другого человека. Во втором случае стереотипизация приводит к возникновению предубеждения. |
| 10. |  Дайте определение понятиям «конформизм» и «нонконформизм». Назовите положительные и отрицательные стороны этих явлений. | Конформизм – подчинение групповому давлению. Нонкоформизм – сопротивление групповому давлению. |
| 11. |  Какими чертами обладают личности типа «сенситив» и «интуитив»? | Сенситивы – это люди, которые активно используют свои органы чувств для сбора информации. Они реалисты и прекрасно ориентируются в деталях и подробностях этого мира. Интуитивы, наоборот, оценивают мир с помощью своего воображения. |
| 12. |  Какими чертами обладают личности типа «интроверт» и «экстраверт»? | Экстраверты направляют свою энергию на внешний мир. Они говорят и действуют. Интроверты, наоборот, любят подумать, прежде чем что-то предпринять. Они предпочитают работу, которая требует спокойной умственной активности. |
| 13. |  Какими чертами обладают личности типа «рационал» и «иррационал»? | Рационалы ведут упорядоченную организованную жизнь и чем больше событий в жизни они могут контролировать, тем для них лучше. Иррационалы, наоборот, отличаются спонтанными реакциями, приветствуют новый опыт. |
| **Тема 3. Деструктивные явления в коммуникации и способы их преодоления (ОК-3, ОК-6)** |
| 1. |  Приведите типологии конфликтов. | Конфликт – это способ выявления и разрешения противоречий. Конфликт может быть внутриличностным, межличностным, между личностью и группой, в которую личность входит, между организациями и группами одного или различного статуса. Возможна также классификация конфликтов по горизонтали, по вертикали и смешанные. По значению для организации различают конструктивные и деструктивные конфликты. |
| 2. |  Охарактеризуйте конструктивные и деструктивные конфликты. | Конфликт, в процессе которого происходит объективация источника разногласия и возможно его разрешение, находятся средства для предотвращения новых конфликтов, называется конструктивным. Конфликты, приводящие к негативным, часто разрушительным действиям, которые резко снижают эффективность работы группы или организации называются деструктивными.  |
| 3. |  Перечислите типы конфликтных личностей. | Выделяют пять основных типов конфликтных личностей: демонстративный, бесконфликтный, ригидный, практик, педант. |
| 4. |  Что такое «конфликтоген»? | Конфликтоген – это слова, действия, бездействие. |
| 5. |  Назовите пять основных типов конфликтных личностей. Перечислите их основные поведенческие характеристики. | Выделяют пять основных типов конфликтных личностей: демонстративный, бесконфликтный, ригидный, практик, педант. «Демонстративный» - чаще всего это холерик, тот кому присуща бурная деятельность в самых разных направлениях. Они любят быть на виду, имеют завышеную самооценку. «Ригидный» - люди этого типа неумеют перестраиваться, принимать во внимание мнения и точки зрения окружающих; честолюбивы, обидчивы, подозрительны. «Педант» - всегда пунктуален, придирчив хоть исполнителен, зануда, отталкивает от себя людей. «Бесконфликтный» - человек, сознательно уходящий от конфликта, перекладывающий ответственность в принятии решений на других. «Практик» - стремится преобразовать свою среду, внешнее окружение, изменить позиции других людей, что может приводить к столкновениям и напряженности в отношениях. |
| 6. |  Что такое « конфликт», типы конфликтов. | Конфликт – это способ выявления и разрешения противоречий. Конфликт может быть внутриличностным, межличностным, между личностью и группой, в которую личность входит, между организациями и группами одного или различного статуса. Возможна также классификация конфликтов по горизонтали, по вертикали и смешанные. По значению для организации различают конструктивные и деструктивные конфликты. |
| 7. |  Перечислите стратегии поведения при разрешении конфликтов по системе Томаса-Килменна. | В соответствии с системой Томаса-Килменна существует пять основных стратегий разрешения конфликта: «стиль уклонения», «стиль конкуренции», «стиль сотрудничества», «стиль приспособления», «стиль компромисса». |
| 8. |  Что такое «манипулирование»? Назовите манипулятивные роли по Э.Берну. | Манипулирование- воздействие на человека с целью побудить его сделать что-либо неосознанно или вопреки его собственному желанию, мнению, первоначальному намерению. Манипулятивные роли по Э.Берну: родитель, взрослый, ребенок. |
| 9. | Что такое « барьеры коммуникации»? Назовите их основные виды. | Барьеры коммуникации –это препятствия, затрудняющие продуктивное взаимодействие с коллегами. Различают барьеры массовой коммуникации; барьеры, обусловленные факторами среды; технические барьеры; человеческие барьеры; барьеры сообщения; барьеры межличностной коммуникации, барьер отрицательных эмоций, барьер речи, барьер установки, барьер первого впечатления, семантический барьер, невербальный барьер, неумение слушать, некачественная обратная связь, барьер взаимопонимания и др. |
| 10. |  Дайте определение «конструктивного» конфликта. | Конфликт, в процессе которого происходит объективация источника разногласия и возможно его разрешение, находятся средства для предотвращения новых конфликтов, называется конструктивным. |
| 11. |  Дайте определение «деструктивного» конфликта. | Конфликты, приводящие к негативным, часто разрушительным действиям, которые резко снижают эффективность работы группы или организации называются деструктивными. |
| 12. |  Какие стратегии широко используются в разрешении конфликта? | В соответствии с системой Томаса-Килменна существует пять основных стратегий разрешения конфликта: «стиль уклонения», «стиль конкуренции», «стиль сотрудничества», «стиль приспособления», «стиль компромисса». |
| 13. |  Что входит в категорию «деструктивные явления» в коммуникации? | В категорию деструктивных явлений в коммуникации входят конфликты и барьеры коммуникации. |
| **Тема 4. Этикет в деловых коммуникациях (ОК-11)** |
|  | Что такое «этические нормы? | Этические нормы – это ценности и правила этики, которых должны придерживаться работники организации в своей деятельности. Правила содержат права, обязанности и ответственность за неисполнение обязанностей или превышение прав. Этические нормы выступают в роли регулятора деловых отношений. |
|  | 2.Что такое «этикет» делового общения? | Этикет делового общения – это набор форм и правил поведения в практике деловых отношений. Этикет деловых отношений – это свод правил поведения в бизнесе, который представляет внешнюю сторону делового общения. |
|  | 3. Перечислите основные принципы делового этикета. | Деловой этикет базируется на следующих принципах: 1. здравый смысл, 2. Свобода, 3. Этичность, 4. Удобство, 5. Целесообразность, 6. Экономичность, 7. Консерватизм, 8. Непринужденность, 9. Универсализм, 10. Эффективность. |
|  | 4. Каковы правила ведения делового телефонного разговора? | Правила ведения телефонного разговора носят, в основном, этический характер. 1. Сотрудник должен взять трубку после первого или второго звонка телефона. 2. Необходимо поприветствовать звонящего в любой приемлемой форме. 3. Нельзя при ответе на любой вопрос говорить категорично «нет». 4. Нельзя в ответ на звонок говорить: «Пожалуйста, перезвоните» - без объяснения причин этой просьбы. 5. Полезно при разговоре употреблять такие фразы: «Чем я могу быть полезен?» и т.д. 6.надо говорить прямо в трубку, четко произносить слова, числительные, названия городов, имена, фамилии следует произносить медленно, иногда по слогам или по буквам.7. чтобы телефонный звонок был результативным, к разговору нужно готовиться.8. Надо уметь завершить телефонный разговор воспользовавшись фразами» «Как будто мы обсудили с вами все вопросы? И т.д.» |
|  | 5. Дайте определение понятию «этикет». Перечислите виды этикета.  | Этикет обозначает манеру поведения. К нему относятся правила учтивости и вежливости, принятые в обществе. Различают несколько видов этикета, основными из которых являются: придворный этикет, дипломатический этикет, воинский этикет, общегражданский этикет. |
|  | 6 .Что входит в понятие «деловой этикет»? | . Деловой этикет как установленный порядок поведения в деловых отношениях касается: форм общения, приветствий, обхождения с окружающими, поведения в общественных местах, выбора одежды и др. |
|  | 7. Дайте определение «общегражданского этикета». | Общегражданский этикет – совокупность правил, традиций и условностей, соблюдаемых гражданами при общении друг с другом. |
|  | 8. Опишите составляющие имиджа современного делового партнера. | Составляющие имиджа делового человека – это впечатление, которое он производит (внешний вид, речь, манеры, окружающие его люди и вещи), и его деловые качества. |
|  | 9. Каковы основные функции речевого этикета? | Основные функции речевого этикета: контактоустанавливающая (фатическая), апеллятивная (призывная), конативная (ориентации на адресата речи), волюнтативная (волеизъявления), эмотивная (связана с выражением эмоций) |
|  | 10. Какие виды визитных карточек вы знаете? Кратко их охарактеризуйте. | Визитные карточки бывают рабочие, личные, корпоративные. Все они должны быть корректно оформлены и содержать правильную информацию. |
|  | 11. Соблюдение каких этических принципов вы считаете наиболее важным для развития деловых отношений в современных условиях? | Ключевыми этическими принципами делового общения, которые следует соблюдать являются: честность, порядочность, уважение, справедливость, профессионализм, тактичность, терпимость, лояльность, конфиденциальнось и др. |
|  | 12. Как называется свод правил поведения в бизнесе? | Свод правил поведения в бизнесе называется этикетом делового общения. |
| **Тема 5. Формы и нормы устных и письменных коммуникаций (ОК-11)** |
|  | Перечислите существующие стили проведения деловых совещаний. | Выделяют следующие стили проведения совещаний: диктаторский, автократический, псевдодискуссионный, дискуссионный, свободный |
|  | Виды управленческой документации и правила оформления управленческих документов | В организации существует следующая организационно-распорядительная документация: организационные документы, распорядительные документы, информационно-справочные документы. Единые правила и требования оформления документов устанавливаются государственными нормативными актами. |
|  | Что такое «деловой переговор»? | Переговоры – это деловое взаимное общение с целью достижения совместного решения. |
|  | Назовите цели информационного и оперативного совещаний. | Информационное совещание служит для передачи служебной информации. Целью оперативного совещания является получение руководством информации о текущем состоянии дел, принятие оперативных решений и контроль их исполнения. |
|  | Перечислите виды деловых совещаний. | Виды деловых совещаний: информационное или инструктивное, оперативное, проблемное, внеплановое. |
|  | Перечислите виды документов по их функциональному назначению. | По функциональному назначению выделяют организационные документы, распорядительные документы, информационно-справочные документы. |
|  | Что такое «документ» и подлинник документа? | Документ – это материальный объект, имеющий юридическую (правовую) значимость с зафиксированной на нем информацией, предназначенный для передачи во времени и пространстве в целях его хранения и использования. Подлинник документа – это подписанный надлежащим образом, оформленный экземпляр документа, составленный по правилам и требованиям принятого стандарта. |
|  | Что является реквизитами документа? | Реквизиты документа – это набор составляющих элементов конкретного документа, определяемых стандартом. |
|  | Что такое документооборот? | Документооборот – это движение документов с момента их получения или создания до завершения исполнения, отправки или сдачи в дело. |
|  | Перечислите распорядительные документы организации. | Распорядительными документами являются: приказ, распоряжение, указание, инструкция |
|  | Какие документы относятся к организационным в организации и на предприятии? | Организационными документами являются: устав, структура и штатная численность аппарата управления, штатное расписание, правила внутреннего трудового распорядка, положение о структурном положении предприятия, должностная инструкция работника. |
|  | Перечислите информационно-справочные документы организации. | К информационно-справочным документам организации относятся: протокол, письмо, докладная и объяснительная записки, справки, телеграммы, телефонограммы. |
|  | Обсуждению каких вопросов посвящаются проблемные совещания? | Проблемные совещания направлены на поиск оптимальных решений, вынесение на обсуждение хозяйственных проблем, рассмотрение перспективных вопросов развития, обсуждение инновационных проектов. |
|  | Назовите основные методы ведения деловых переговоров. | В практике менеджмента выделяют четыре метода ведения переговоров: вариационный метод (заключается в распределении предполагаемого результата), компромиссный метод (готовность идти на уступки), метод уравновешивания (основан на анализе контраргументов партнера), метод интеграции. |
|  | Виды вопросов к собеседнику. | Типы вопросов: контрольные,, ознакомительные, каверзные, альтернативные, открытые вопросы, закрытые вопросы, риторические вопросы, переломные вопросы,, наводящие вопросы, основные вопросы, .второстепенные вопросы и др. |
|  | Каковы основные функции деловой беседы? | Важнейшие функции деловой беседы: взаимное общение работников, совместный поиск , выдвижение и оперативная разработка идей; контроль и координирование уже начатых мероприятий, поддерживание деловых контактов, стимулирование деловой активности. |
|  | Каковы особенности делового телефонного разговора? | Правила ведения телефонного разговора носят, в основном, этический характер. 1. Сотрудник должен взять трубку после первого или второго звонка телефона. 2. Необходимо поприветствовать звонящего в любой приемлемой форме. 3. Нельзя при ответе на любой вопрос говорить категорично «нет». 4. Нельзя в ответ на звонок говорить: «Пожалуйста, перезвоните» - без объяснения причин этой просьбы. 5. Полезно при разговоре употреблять такие фразы: «Чем я могу быть полезен?» и т.д. 6.надо говорить прямо в трубку, четко произносить слова, числительные, названия городов, имена, фамилии следует произносить медленно, иногда по слогам или по буквам.7. чтобы телефонный звонок был результативным, к разговору нужно готовиться.8. Надо уметь завершить телефонный разговор воспользовавшись фразами» «Как будто мы обсудили с вами все вопросы? И т.д.» |

**Тестовые вопросы**

|  | Содержание вопроса | Правильный ответ |
| --- | --- | --- |
| **Тема 1. Теоретико-методологические основы деловых коммуникаций (ОК-1)** |
| 1. | Динамическая характеристика психических процессов и поведения человека, проявляющаяся в их скорости, изменчивости? | В) |
| 2. | Некоторый устойчивый образ какого-либо явления или человека, которым пользуются в общении как средством «сокращения» процесса узнавания? | Б) |
| 3. | Сложный процесс взаимодействия между людьми, заключающийся в обмене информацией, а также в восприятии и понимании партнерами друг друга, называется: | Б) |
| 4. | Что такое кодирование информации? | А) |
| 5. | Как называется зрительно воспринимаемые движения другого человека, выполняющие выразительно-регулятивную функцию в общении? | А) |
| **Тема 2. Психология общения на межличностном и межгрупповом уровнях (ОК-6)** |
| 1. | Человек, который ориентируется на свой внутренний мир и склонен к самоанализу, замкнутости? | В) |
| 2. | Признак малой группы. | А) |
| 3. | Социальная группа, на которую индивид ориентирует свое поведение  | Б) |
| 4. | Податливость личности реальному или воображаемому давлению общества? | В) |
| 5. | Механизм самопознания в процессе общения, в основе которого лежит способность человека представлять, как он воспринимается партнером по общению? | В) |
| **Тема 3. Деструктивные явления в коммуникации и способы их преодоления (ОК-3, ОК-6)** |
| 1. | Конфликт, в процессе которого происходит объективация источника разногласия и возможно его разрешение, находятся средства предотвращения новых конфликтов: | В) |
| 2. | Какого стиля поведения нет в системе Томаса-Килмена | В) |
| 3. | Желание объединить свои усилия с другими для разрешения межличностного конфликта: | А) |
| 4. | Определите тип конфликтной личности: Чаще всего это холерик и те, кому присуща бурная деятельность в самых разнообразных направлениях – это? | А) |
| **Тема 4. Этикет в деловых коммуникациях (ОК-11)** |
| 1. | Слово, означающее манеру поведения. К нему относятся правила и вежливости, принятие в обществе? | А) |
| 2. | Деловой этикет – это …? | А) |
| 3. | По этике телефонного разговора, если по какой-либо причине связь оборвалась, то перезвонить должен? | А) |
| **Тема 5. Формы и нормы устных и письменных коммуникаций (ОК-11)** |
| 1. | Документы, отражающие процессы принятия управленческих решений и сами решения – это… | А) |
| 2. | Протокол, письмо, докладная и объяснительные записки, справка, телеграмма, телефонограмма являются… | В) |
| 3. | Идентификатором электронной почтой является | А) |