



Автономная некоммерческая образовательная организация  
высшего образования  
«Воронежский экономико-правовой институт»  
(АНОО ВО «ВЭПИ»)

УТВЕРЖДАЮ

Проректор

по учебно-методической работе

А.Ю. Жильников

20 20 г.



## ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)

Б1.В.01 Деловые коммуникации

(наименование дисциплины (модуля))

38.03.02 Менеджмент

(код и наименование направления подготовки)

Направленность (профиль)

Менеджмент организации

(наименование направленности (профиля))

Квалификация выпускника

Бакалавр

(наименование квалификации)

Форма обучения

Очная, заочная, очно-заочная

(очная, заочная, очно-заочная)

Рекомендован к использованию филиалами АНОО ВО «ВЭПИ»

Воронеж 2020

Фонд оценочных средств по дисциплине (модулю) рассмотрен и одобрен на заседании кафедры менеджмента.

Протокол от « 15 » октября 2020 г. № 3

Фонд оценочных средств по дисциплине (модулю) согласован со следующими представителями работодателей или их объединений, направление деятельности которых соответствует области профессиональной деятельности, к которой готовятся обучающиеся:

*Директор Воронцова Е.А. Дир*  
 (должность, наименование организации, фамилия, инициалы, подпись, дата, печать)

*Директор Лютнева А.А. Дир*  
 (должность, наименование организации, фамилия, инициалы, подпись, дата, печать)

*Директор Колесник В.В. Дир*  
 (должность, наименование организации, фамилия, инициалы, подпись, дата, печать)

Заведующий кафедрой



И. В. Куксова

Разработчики:

Доцент



А. А. Галкин

## 1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения ОП ВО

Целью проведения дисциплины Б1.В.01 «Деловые коммуникации» является достижение следующих результатов обучения:

Код компетенции	Наименование компетенции
УК-6	Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни
ПК-9	Способен оценивать воздействие макроэкономической среды на функционирование организаций выявлять и анализировать предложения по конкретным направлениям изучения рынка с целью определения перспектив развития организации

В формировании данных компетенций также участвуют следующие дисциплины (модули), практики образовательной программы (по семестрам (курсам) их изучения):

- для очной формы обучения:

Наименование дисциплин (модулей), практик	Этапы формирования компетенций по семестрам изучения							
	1 сем.	2 сем.	3 сем.	4 сем.	5 сем.	6 сем.	7 сем.	8 сем.
Введение в профессиональную деятельность	УК-6							
Экономическая теория	ПК-9	ПК-9						
Маркетинг					ПК-9	ПК-9		
История экономических учений		ПК-9						
Региональная экономика			ПК-9					
Мировая экономика и международные экономические отношения						ПК-9		
Тайм-менеджмент						УК-6		
Маркетинг персонала						УК-6		
Производственная практика (технологическая (проектно-технологическая) практика)						УК-6 ПК-9		УК-6 ПК-9
Производственная практика (преддипломная практика)								УК-6 ПК-9
Подготовка к сдаче и сдача государственного экзамена								УК-6 ПК-9
Выполнение и защита выпускной квалификационной работы								УК-6 ПК-9
Ценообразование в мировой экономике				ПК-9				
Подготовка публичной защиты ВКР								ПК-9

- для очно-заочной формы обучения:

Наименование дисциплин (модулей), практик	Этапы формирования компетенций по семестрам изучения									
	1 сем.	2 сем.	3 сем.	4 сем.	5 сем.	6 сем.	7 сем.	8 сем.	9 сем.	10 сем.
Введение в профессиональную деятельность	УК-6									
Экономическая теория	ПК-9	ПК-9								
Маркетинг					ПК-9	ПК-9				
История экономических учений				ПК-9						
Региональная экономика			ПК-9							
Мировая экономика и международные экономические отношения										ПК-9
Тайм-менеджмент								УК-6		
Маркетинг персонала								УК-6		
Производственная практика (технологическая (проектно-						УК-6 ПК-9		УК-6 ПК-9		

технологическая) практика)										
Производственная практика (преддипломная практика)										УК-6 ПК-9
Подготовка к сдаче и сдача государственного экзамена										УК-6 ПК-9
Выполнение и защита выпускной квалификационной работы										УК-6 ПК-9
Ценообразование в мировой экономике				ПК-9						
Подготовка публичной защиты ВКР										ПК-9

- для заочной формы обучения:

Наименование дисциплин (модулей), практик	Этапы формирования компетенций по курсам изучения				
	1 курс	2 курс	3 курс	4 курс	5 курс
Введение в профессиональную деятельность	УК-6				
Экономическая теория	ПК-9				
Маркетинг			ПК-9		
История экономических учений		ПК-9			
Региональная экономика				ПК-9	
Мировая экономика и международные экономические отношения					ПК-9
Тайм-менеджмент				УК-6	
Маркетинг персонала				УК-6	
Производственная практика (технологическая (проектно-технологическая) практика)			УК-6		
Производственная практика (преддипломная практика)				УК-6 ПК-9	УК-6 ПК-9
Подготовка к сдаче и сдача государственного экзамена					УК-6 ПК-9
Выполнение и защита выпускной квалификационной работы					УК-6 ПК-9
Ценообразование в мировой экономике		ПК-9			
Подготовка публичной защиты ВКР					ПК-9

Этап дисциплины (модуля) в формировании компетенций соответствует:

- для очной формы обучения – 1 семестру;
- для очно-заочной формы обучения – 3 семестру;
- для заочной формы обучения – 2 курсу.

## 2. Показатели и критерии оценивания компетенций на различных этапах их формирования, шкалы оценивания

Показателями оценивания компетенций являются следующие результаты обучения:

Код компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю)
УК-6. Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни	ИУК-6.1. Эффективно организует использование своего времени для решения поставленных целей	Знает основные закономерности и принципы управления своим временем Умеет использовать инструменты управления своим временем при достижении поставленной цели. Владеет методами управления временем при выполнении конкретных задач.
	ИУК-6.2. Планирует и осуществляет направления саморазвития с учетом принципов образования в течение всей жизни	Знает основные принципы саморазвития, личностного и профессионального роста; требования рынка труда и предложения образовательных услуг. Умеет использовать инструменты образования в течение всей жизни; строить профессиональную карьеру и определять стратегию профессионального развития. Владеет методами оценки своих ресурсов и их пределов.
ПК-9 Способен оценивать воздействие макроэкономической среды на функционирование организаций выявлять и анализировать предложения по конкретным направлениям изучения рынка с целью определения перспектив развития организации	ИПК-9.1. Знает современные теории и методы воздействия макроэкономической среды на функционирование организаций	Знает характер и формы воздействия макроэкономической среды на функционирование организаций. Умеет анализировать состояние макроэкономической среды, динамику её изменения, выявлять ключевые элементы, оценивать их влияние на организации в системе менеджмента Владеет методами оценки состояния макроэкономической среды организаций.
	ИПК-9.2. Формирует портфель предложений по конкретным направлениям, изучает рынок с целью определения перспектив развития организации	Знает теоретические основы нахождения новых рыночных возможностей, принципы формирования и описание бизнес-идеи. Умеет оценивать перспективность и возможность практической реализации бизнес-идеи. Владеет методами анализа рынка с целью определения перспектив развития организации.

Порядок оценки освоения обучающимися учебного материала определяется содержанием следующих разделов дисциплины (модуля):

№ п/п	Наименование раздела дисциплины (модуля)	Код компетенции, код индикатора достижения компетенции	Критерии оценивания	Оценочные средства текущего контроля успеваемости	Шкала оценивания
1	Тема 1. Понятие	УК-6 (ИУК-6.1)	Полнота изложения Степень использования в работе	Реферат	«отлично» «хорошо»

	деловых коммуникаций	ИУК-6.2)  ПК-9 (ИПК-9.1 ИПК-9.1)	результатов исследований и установленных научных фактов Дополнительные знания, использованные при написании работы, которые получены помимо предложенной образовательной программы Уровень владения тематикой Логичность подачи материала Правильность цитирования источников Правильное оформление работы Соответствие реферата стандартным требованиям		«удовлетворительно» «неудовлетворительно»
2	Тема 2. Речевая культура в деловых коммуникациях	УК-6 (ИУК-6.1 ИУК-6.2)  ПК-9 (ИПК-9.1 ИПК-9.1)	Полнота изложения Степень использования в работе результатов исследований и установленных научных фактов Дополнительные знания, использованные при написании работы, которые получены помимо предложенной образовательной программы Уровень владения тематикой Логичность подачи материала Правильность цитирования источников Правильное оформление работы Соответствие реферата стандартным требованиям	Реферат	«отлично» «хорошо» «удовлетворительно» «неудовлетворительно»
3	Тема 3. Логические правила делового разговора	УК-6 (ИУК-6.1 ИУК-6.2)  ПК-9 (ИПК-9.1 ИПК-9.1)	Полнота изложения Степень использования в работе результатов исследований и установленных научных фактов Дополнительные знания, использованные при написании работы, которые получены помимо предложенной образовательной программы Уровень владения тематикой Логичность подачи материала Правильность цитирования источников Правильное оформление работы Соответствие реферата стандартным требованиям	Реферат	«отлично» «хорошо» «удовлетворительно» «неудовлетворительно»
4	Тема 4. Психологические особенности деловых коммуникаций	УК-6 (ИУК-6.1 ИУК-6.2)  ПК-9 (ИПК-9.1 ИПК-9.1)	Полнота изложения Степень использования в работе результатов исследований и установленных научных фактов Дополнительные знания, использованные при написании работы, которые получены помимо предложенной образовательной программы Уровень владения тематикой Логичность подачи материала Правильность цитирования источников Правильное оформление работы Соответствие реферата стандартным требованиям	Реферат	«отлично» «хорошо» «удовлетворительно» «неудовлетворительно»
5	Тема 5.	УК-6	Полнота изложения	Реферат	«отлично»

	Невербальные средства в деловых коммуникациях	(ИУК-6.1 ИУК-6.2)  ПК-9 (ИПК-9.1 ИПК-9.1)	Степень использования в работе результатов исследований и установленных научных фактов Дополнительные знания, использованные при написании работы, которые получены помимо предложенной образовательной программы Уровень владения тематикой Логичность подачи материала Правильность цитирования источников Правильное оформление работы Соответствие реферата стандартным требованиям		«хорошо» «удовлетворительно» «неудовлетворительно»
6	Тема 6. Ведение делового совещания	УК-6 (ИУК-6.1 ИУК-6.2)  ПК-9 (ИПК-9.1 ИПК-9.1)	Полнота изложения Степень использования в работе результатов исследований и установленных научных фактов Дополнительные знания, использованные при написании работы, которые получены помимо предложенной образовательной программы Уровень владения тематикой Логичность подачи материала Правильность цитирования источников Правильное оформление работы Соответствие реферата стандартным требованиям	Реферат	«отлично» «хорошо» «удовлетворительно» «неудовлетворительно»
7	Тема 7. Ведение деловых переговоров	УК-6 (ИУК-6.1 ИУК-6.2)  ПК-9 (ИПК-9.1 ИПК-9.1)	Правильный ответ на вопрос теста	Тесты	«отлично» «хорошо» «удовлетворительно» «неудовлетворительно»
8	Тема 8. Ведение делового телефонного разговора	УК-6 (ИУК-6.1 ИУК-6.2)  ПК-9 (ИПК-9.1 ИПК-9.1)	Полнота изложения Степень использования в работе результатов исследований и установленных научных фактов Дополнительные знания, использованные при написании работы, которые получены помимо предложенной образовательной программы Уровень владения тематикой Логичность подачи материала Правильность цитирования источников Правильное оформление работы Соответствие реферата стандартным требованиям	Реферат	«отлично» «хорошо» «удовлетворительно» «неудовлетворительно»
9	Тема 9. Деловая переписка	УК-6 (ИУК-6.1 ИУК-6.2)  ПК-9 (ИПК-9.1 ИПК-9.1)	Подбор информационного источника для анализа. Ответы на простые (воспроизведение информации, фактов) вопросы по аналитическому заданию. Ответы на уточняющие вопросы (отвечая на которые нужно назвать информацию, отсутствующей в сообщении, но подразумеваемой)	Индивидуальное задание	«отлично» «хорошо» «удовлетворительно» «неудовлетворительно»

			<p>Ответы на оценочные вопросы (отвечая на которые необходимо привести критерии оценки тех или иных событий, явлений, фактов). Наглядность и иллюстративность примеров. Доказательство собственных утверждений. Общий аналитический вывод по заданию.</p>		
ИТОГО			Форма контроля	Оценочные средства промежуточной аттестации	Шкала оценивания
			Экзамен	Ответ на билет	«отлично» «хорошо» «удовлетворительно» «неудовлетворительно»

### Критерии оценивания результатов обучения для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по дисциплине (модулю)

#### Шкала оценивания индивидуального задания

Критерий оценки	Оценка			
	отлично	Хорошо	удовлетворительно	неудовлетворительно
Подбор информационного источника для анализа	Использует для анализа как рекомендованные источники информации преподавателем, так и самостоятельно подобранные источники	Использует для анализа более одного рекомендованного преподавателем источника информации	Использует для анализа только один рекомендованный преподавателем источник информации	Отсутствуют ссылки на источники информации, необходимые для анализа
Ответы на простые (воспроизведение информации, фактов) вопросы по аналитическому заданию	Предоставляет ответы на все поставленные вопросы	Допускает неточности при ответе на вопросы	Отвечает только на один поставленный вопрос	Отсутствуют ответы на вопросы
Ответы на уточняющие вопросы (отвечая на которые нужно назвать информацию, отсутствующей в сообщении, но подразумевающейся)	Демонстрирует полные ответы на все поставленные вопросы	Допускает ошибки в ответах на поставленные вопросы	Называет один требуемый факт подразумевающейся информации	Отсутствуют ответы на вопросы
Ответы на оценочные вопросы (отвечая на которые необходимо привести критерии оценки тех или иных событий, явлений, фактов)	Аргументировано отвечает на поставленные вопросы, приводя критерии оценки в явления в задании	Допускает ошибки в аргументации критериев явления задания	Приводит только одно доказательство критерия оценки явления в задании	Аргументация и ответы отсутствуют
Наглядность и иллюстративность	Раскрывает на примерах изученные	Допускает ошибки в	Испытывает затруднения при	Не демонстрирует наглядность и



примеров	теоретические положения	примерах по изученным теоретическим положениям	иллюстрации примерами теоретических положений	иллюстративность примеров
Доказательство собственных утверждений	Демонстрирует убедительные доказательства собственных суждений и выводов по решению поставленных задач в задании	Допускает неточности при доказательстве собственных суждений по выполнению задания	Испытывает затруднения при доказательстве собственных суждений по выполнению задания	Не приводит ни одного из аналитических фактов доказательства собственных суждений по выводам задания
Общий аналитический вывод по заданию	Представляет обоснованный вывод по заданию с указанием всех составляющих проведенного аналитического исследования	Допускает некоторые неточности при раскрытии составляющих проведенного аналитического исследования, составляющих вывод по заданию	Приводит вывод, носящий краткий характер и затруднительный для понимания	Отсутствует вывод по заданию

### Шкала оценивания теста

вид теста	Оценка			
	отлично	Хорошо	удовлетворительно	неудовлетворительно
Закрытые тесты с одним правильным ответом	Найден правильный ответ			Ответ найден не правильно
Закрытые тесты с несколькими правильными ответами	Представлены все правильные варианты ответа	Представлена большая часть (более 60% от общего объема правильных ответов) правильных вариантов ответа	Представлена часть (менее 50% от общего объема правильных ответов) правильных вариантов ответа	Ответ найден не правильно
Закрытые тесты на нахождение соответствия	Представлена правильная последовательность			Ответ найден не правильно
Открытые тесты с дополнением	Все представленные дополнения являются правильными	Большая часть представленных дополнений (более 60% от общего объема правильных ответов) являются правильными	Представлена часть (менее 50% от общего объема правильных ответов) правильных дополнений	Дополнения не представлены
Открытые тесты с открытым изложением ответов	Найдено верное решение и представлен аргументированный алгоритм (формулы, концепции) его нахождения	Найденный ответ имеет математические погрешности (или дает ответ не на всю поставленную проблему), но представлен аргументированный алгоритм (формулы, концепции) его нахождения	Найденный ответ имеет математические погрешности (или дает ответ не на всю поставленную проблему), так как предложенный алгоритм (формулы, концепции) его нахождения не соответствует в	Найден неверный ответ

		нахождения	полной мере поставленному заданию. Либо ответ представлен правильно, но нет его логического обоснования	
--	--	------------	---	--

### Шкала оценивания реферата

Критерий оценки	Оценка			
	отлично	Хорошо	удовлетворительно	неудовлетворительно
полнота изложения	Реферат является информативным, объективно передаёт исходную информацию, а также корректно оценивает материал, содержащийся в первоисточнике	Не раскрыты отдельные вопросы	Тема раскрыта частично	Тема раскрыта не полностью
степень использования в работе результатов исследований и установленных научных фактов	В работе в полной мере использованы результаты исследований и установленных научных фактов по данной теме	В работе частично использованы результаты исследований и установленных научных фактов по данной теме	В работе использованы некоторые результаты исследований и установленных научных фактов по данной теме	В работе не использованы результаты исследований и установленных научных фактов по данной теме
дополнительные знания, использованные при написании работы	В работе в полной мере использованы дополнительные знания	В работе частично использованы дополнительные знания	В работе использованы некоторые дополнительные знания	В работе не использованы дополнительные знания
Уровень владения тематикой	Полностью владеет темой	Не владеет отдельными вопросами по данной теме	Частично владеет темой	Не владеет темой
логичность подачи материала	Материал изложен логично	Иногда логичность изложения нарушается	Логичность прослеживается слабо	Материал изложен нелогично
Правильность цитирования источников	Источники процитированы правильно, нет плагиата	Незначительные ошибки в цитировании	Грубые ошибки в цитировании источников	Допущен плагиат
правильное оформление работы	Реферат оформлен правильно	Незначительные ошибки в оформлении	Грубые ошибки в оформлении	Реферат оформлен неправильно
соответствие реферата стандартным требованиям	Реферат полностью соответствует стандартам	Реферат соответствует стандартам, но допущены незначительные отступления	Реферат частично соответствует стандартам	Реферат не соответствует стандартам

## Критерии оценивания ответа на билет:

Оценка «отлично» выставляется обучающемуся, если:

- даны исчерпывающие и обоснованные ответы на все поставленные вопросы, правильно и рационально (с использованием рациональных методик) решены соответствующие задачи;
- в ответах выделялось главное, все теоретические положения умело увязывались с требованиями руководящих документов;
- ответы были четкими и краткими, а мысли излагались в логической последовательности;
- показано умение самостоятельно анализировать факты, события, явления, процессы в их взаимосвязи и диалектическом развитии;
- показаны знания, умения и владения по компетенциям дисциплины согласно критериям и показателям оценки по каждой компетенции в согласно соответствующей оценке.

Оценка «хорошо» выставляется обучающемуся, если:

- даны полные, достаточно обоснованные ответы на поставленные вопросы, правильно решены практические задания;
- в ответах не всегда выделялось главное, отдельные положения недостаточно увязывались с требованиями руководящих документов, при решении практических задач не всегда использовались рациональные методики расчётов;
- ответы в основном были краткими, но не всегда четкими,
- показаны знания, умения и владения по компетенциям дисциплины согласно критериям и показателям оценки по каждой компетенции согласно соответствующей оценке.

Оценка «удовлетворительно» выставляется обучающемуся, если:

- даны в основном правильные ответы на все поставленные вопросы, но без должной глубины и обоснования, при решении практических задач обучающийся использовал прежний опыт и не применял новые методики выполнения расчётов, однако на уточняющие вопросы даны в целом правильные ответы;
- при ответах не выделялось главное;
- ответы были многословными, нечеткими и без должной логической последовательности;
- на отдельные дополнительные вопросы не даны положительные ответы;
- показаны знания, умения и владения по компетенциям дисциплины согласно критериям и показателям оценки по каждой компетенции согласно соответствующей оценке.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется обучающемуся, если он обнаруживает недостаточное освоения порогового уровня сформированности компетенций, не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями решает практические задачи или не справляется с ними самостоятельно.

### **3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций**

#### **Примерные темы рефератов**

1. Роль имиджа в деловом общении.
2. Современный этикет и деловой протокол.
3. Условия формирования имиджа коллектива.
4. Правила ведения переговоров (страноведческий аспект).
5. Особенности невербальной коммуникации: понимаем язык жестов.
6. Деловое общение в работе менеджера.
7. Деловой имидж менеджера.
8. Виды деловых приемов и их характеристика.
9. Приветствие. Формы приветствий.
10. Этикет общения руководителя и подчиненного.
11. Организация системы обучения персонала.
12. Особенности современного делового совещания.
13. Имидж организации.
14. Правила ведения спора.
15. Деловые и личные качества секретаря-референта.
16. Особенности имиджа менеджера в сфере культуры.
17. Правила публичного выступления.
18. Правила организации корпоратива.
19. Телефон как средство делового общения.
20. Семейный бизнес: правила коммуникации.
21. Фрилансерство: особенности делового общения.
22. Деловые подарки.
23. Правила вознаграждения и премирования сотрудников.
24. Корпоративный дух: правила формирования.
25. Техники активного слушания. Их преимущества и недостатки.

#### **Примеры индивидуальных заданий**

*Задание 1.* Составьте письмо-извещение Новосибирского ЗАО «Экосан» Кемеровскому ЗАО «Партнер» о причинах задержки поставок машин и оборудования.

*Задание 2.* Составьте информационное письмо о продаже частным и государственным предприятиям персональных компьютеров по договорной стоимости и о возможности принимать заказы на составление программ.

*Задание 3.* Составить трехдневный план мероприятий по приёму иностранной делегации, который включает: расселение, питание, организацию встреч с иностранными партнерами, культурную программу и др.

### Примеры тестов

1. Многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми – это процесс:

- а) общения +
- б) понимания
- в) восприятия

2. Человек, который обычно весьма активен, предпочитает идти к разрешению конфликта своим определенным путем, используя стиль:

- а) приспособления
- б) конкуренции +
- в) компромисса

3. Прямое деловое общение характеризуется:

- а) ответными реакциями собеседников
- б) общением в пределах видимости
- в) непосредственным речевым контактом +

4. Во многих случаях, имидж – это результат умелой ориентации в конкретной ситуации, а именно правильного выбора своей:

- а) модели поведения +
- б) заинтересованности в отношениях с другими
- в) способности к общению

5. Акцент в подтверждающих вопросах делают на:

- а) наиболее сложной проблеме
- б) вновь возникших вопросах
- в) том, что связывает партнеров +

6. При авторитарном стиле ведения совещания руководитель:

- а) допускает возражения
- б) уверенно держит бразды правления +
- в) ищет поддержку среди коллег

7. Хорошая репутация бизнесмена базируется, в первую очередь, на профессионализме и:

- а) вежливости
- б) привлекательном имидже
- в) деловой обязательности +

8. Цель формального приема в начале переговоров:

- а) создать атмосферу взаимопонимания +
- б) высказать точку зрения своей стороны
- в) выслушать точку зрения партнеров

9. В деловой этике осознание невозможности немедленного преодоления слабости партнера, его недостатков – это проявление принципа:

- а) сознательности
- б) постепенности
- в) терпимости +

10. Коммуникативная сторона общения:

- а) взаимопонимание участников общения

- б) обмен информацией между людьми +
- в) организация взаимодействия между людьми

11. Стратегия мягкого подхода к переговорам состоит в том, чтобы:

- а) избегать конфронтации +
- б) избегать личных оскорблений
- в) мягко, но неуклонно отстаивать свою позицию

12. Термин «этика» ввел:

- а) Сократ
- б) Аристотель +
- в) Демокрит

13. Повторение собеседником вашего вопроса – это вопросы:

- а) однополюсные +
- б) риторические
- в) зеркальные

14. Этика – это философская дисциплина, изучающая:

- а) развитие человеческого общества
- б) внутреннюю природу человека
- в) мораль и нравственность +

15. Видение себя глазами партнера по общению – это:

- а) рефлексия +
- б) отчуждение
- в) идентификация

16. Сбору сведений по проблеме переговоров способствуют вопросы:

- а) однополюсные
- б) информационные +
- в) для ориентации

17. Эмпатия – это постижение эмоционального состояния человека в форме:

- а) размышлений
- б) взаимодействия
- в) сопереживания +

18. Деловая этика представляет собой:

- а) личное поведение человека
- б) совокупность принципов поведения людей +
- в) деловые отношения предпринимателей

19. Альтернативные вопросы предоставляют не более ... вариантов выбора:

- а) пяти
- б) двух
- в) трех +

20. Теория речи, искусство речи и ораторское мастерство – области знаний, которые охватывает понятие:

- а) “интроверсия”
- б) “риторика” +
- в) “лингвистика”

## Список вопросов к экзамену

1. Теоретические аспекты коммуникационного процесса. Общение как деятельность.
2. Уровни общения и особенности анализа общения на каждом уровне.
3. Каналы передачи информации в организации.
4. Модель передачи сообщения.
5. Механизмы воздействия в процессе общения.
6. Этапы коммуникационного процесса.
7. Обратная связь, как основа обеспечения эффективности коммуникаций.
8. Преграды, характерные для коммуникационного процесса и пути их преодоления.
9. Цели и функции делового общения.
10. Характеристика стилей общения.
11. Характеристика форм делового общения.
12. Вербальное общение: разновидности, средства организации слушателя.
13. Методика устного выступления.
14. Методика проведения переговоров.
15. Структура публичного выступления и критерии его эффективности.
16. Законы публичного выступления.
17. Риторика и приемы воздействия на аудиторию.
18. Особенности невербального общения.
19. Критерии эффективности делового общения.
20. Деловая беседа: характеристика, виды, цели.
21. Деловое общение в формировании имиджа руководителя.
22. Значение презентации в деловом общении.
23. Служебный этикет, манеры поведения.
24. Сущность и характеристики имиджа.
25. Внешний облик руководителя.
26. Культура оформления документов в деловом общении.
27. Общие принципы работы с документами.
28. Деловой стиль одежды.
29. Имидж как средство повышения эффективности делового общения.
30. Сопровождение как форма делового общения.
31. Этапы построения имиджа.
32. Конфликт в деловом общении, виды конфликтов.
33. Стадии протекания конфликта. Структура конфликта.
34. Стили поведения в конфликте.
35. Типы личностей в конфликте.
36. Восприятие в деловом общении.
37. Понимание в деловом общении.
38. Фактор привлекательности, фактор превосходства и фактор отношения к нам.
39. Деловое общение в рабочей группе.
40. Типы взаимоотношения внутри коллектива.

41. Структура коллектива.
42. Типы лидеров.
43. Деловые приемы. Характеристика деловых приемов.
44. Деловой протокол в деловом общении.
45. Этика и этикет, их соотношение в деловом общении.
46. Корпоративный имидж и корпоративная этика.
47. Деловая документация и способы ее регистрации.
48. Виды письменных деловых документов.
49. Структура и принципы телефонных переговоров.
50. Тайна служебных документов.

#### **4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций**

Экзамен является заключительным этапом процесса формирования компетенций обучающегося при изучении дисциплины и имеет целью проверку и оценку знаний обучающегося по теории и применению полученных знаний, умений и навыков при решении практических задач.

Экзамен проводится по расписанию, сформированному учебно-методическим управлением, в сроки, предусмотренные календарным учебным графиком.

Экзамен принимается преподавателем, ведущим лекционные занятия.

Экзамен проводится только при предъявлении обучающимся зачетной книжки и при условии выполнения всех контрольных мероприятий, предусмотренных учебным планом и рабочей программой дисциплины.

Обучающимся на экзамене представляется право выбрать один из билетов. Время подготовки к ответу составляет 30 минут. По истечении установленного времени обучающийся должен ответить на вопросы экзаменационного билета.

Результаты экзамена оцениваются по четырехбалльной системе («отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно») и заносятся в зачетно-экзаменационную ведомость и зачетную книжку. В зачетную книжку заносятся только положительные оценки. Подписанный преподавателем экземпляр ведомости сдаётся не позднее следующего дня в деканат.

В случае неявки обучающегося на экзамен в зачетно-экзаменационную ведомость делается отметка «не явка».

Обучающиеся, не прошедшие промежуточную аттестацию по дисциплине, должны ликвидировать академическую задолженность в установленном локальными нормативными актами Института порядке.

#### **5. Материалы для компьютерного тестирования обучающихся в рамках проведения контроля наличия у обучающихся сформированных результатов обучения по дисциплине**



## Общие критерии оценивания

№ п/п	Процент правильных ответов	Оценка
1	86 % – 100 %	5 («отлично»)
2	70 % – 85 %	4 («хорошо»)
3	51 % – 69 %	3 (удовлетворительно)
4	50 % и менее	2 (неудовлетворительно)

## Вариант 1

## Номер вопроса и проверка сформированной компетенции

№ вопроса	Код компетенции	№ вопроса	Код компетенции
1	УК-6	11	ПК-9
2	УК-6	12	ПК-9
3	УК-6	13	ПК-9
4	УК-6	14	УК-6
5	ПК-9	15	УК-6
6	ПК-9	16	УК-6
7	ПК-9	17	ПК-9
8	УК-6	18	ПК-9
9	УК-6	19	ПК-9
10	ПК-9	20	ПК-9

## Ключ ответов

№ вопроса	Верный ответ	№ вопроса	Верный ответ
1	1	11	3
2	1	12	1
3	4	13	3
4	3	14	4
5	2	15	1
6	1	16	2
7	2	17	4
8	4	18	1
9	4	19	3
10	1	20	1

## Задание №1

Деловая коммуникация как специфический обмен информацией является процессом передачи содержания:

Ответ:

1. интеллектуального и делового
2. эмоционального и культурного
3. эмоционального и интеллектуального

4. рационального и эмоционального

### **Задание №2**

2. Вербальные коммуникации осуществляются с помощью сообщений:

Ответ:

1. устных и письменных
2. слов и жестов
3. жестов и мимики
4. устных и бессловесных

### **Задание №3**

Невербальные коммуникации осуществляются посредством языка:

Ответ:

1. языка тела и слов
2. языка телодвижений и письменной речи
3. устной речи и ее параметров
4. языка телодвижений

### **Задание №4**

Коммуникации в организации важны:

Ответ:

1. только для систем управления
2. только для производственных систем
3. для всей организации в целом
4. только для отдельных структур организации

### **Задание №5**

Организационная система, влияющая на свое окружение и испытывающая влияние со стороны других систем, называется:

Ответ:

1. закрытой
2. активной
3. открытой
4. пассивной

### **Задание №6**

Формальным каналом передачи информации в организации является:

Ответ:

1. организационная структура
2. профессиональная структура

3. неформальная структура
4. социально-демографическая структура

### **Задание №7**

Направленность общения в организации:

Ответ:

1. вертикальные и линейные
- 2.** нисходящие и восходящие
3. линейные и горизонтальные
4. активные и нисходящие

### **Задание № 8**

Ситуация, при которой у получателя информации не возникает дополнительных вопросов, характеризуется такой чертой эффективной обратной связи, как:

Ответ:

1. описательность
2. конструктивность
3. своевременность
- 4.** конкретность

### **Задание №9**

Ситуация, при которой коммуникаторы хорошо понимают друг друга, характеризуется как:

Ответ:

1. своевременность
2. готовность
3. достоверность
- 4.** ясность

### **Задание №10**

Выберите правильную последовательность. Коммуникативный процесс включает в себя этапы:

Ответ:

- 1.** формирования, передачи, приема, расшифровки и использования информации
2. приема, передачи, формирования, расшифровки и использования информации
3. расшифровки, использования, формирования, передачи и приема информации

4. приема, расшифровки, использования, формирования и передачи информации

### **Задание №11**

Для адекватного восприятия информации необходимо единство:

Ответ:

1. кодирования и шифровки информации
2. расшифровки и декодирования информации
- 3.** кодирования и декодирования информации
4. кодирования и перекодирования информации

### **Задание №12**

Инициатор и организатор процесса коммуникации называется:

Ответ:

- 1.** коммуникатор
2. реципиент
3. информатор
4. декодер

### **Задание №13**

Определите, какое из технических средств коммуникации обеспечивает персонифицированное получение информации:

Ответ:

1. газета
2. журнал
- 3.** телефон
4. телевизор

### **Задание №14**

Каких типов совещаний не бывает на фирмах?:

Ответ:

1. совещания по планированию
2. совещания по мотивации труда
3. совещания по внутрифирменной организации
- 4.** совещания о деятельности членов правительства

### **Задание №15**

Критерием эффективности деловых переговоров является:

Ответ:

- 1.** достижение согласия

2. страх партнера
3. договоренность о встрече
4. вежливость партнера

### **Задание №16**

Первое официальное представление заинтересованной аудитории неизвестной или малоизвестной продукции и ее создателей называется:

Ответ:

1. представление
2. презентация
3. знакомство
4. ознакомление

### **Задание №17**

Какой канал коммуникации является наиболее эффективным?:

Ответ:

1. телефонный разговор
2. личное письменное сообщение
3. выступление перед большой аудиторией
4. межличностное общение

### **Задание №18**

Невербальные компоненты общения наиболее значимы:

Ответ:

1. в первые минуты знакомства
2. в процессе обмена информацией
3. при аргументировании
4. в процессе спора

### **Задание №19**

Какого типа личностей по склонности к конфликтности не существует?:

Ответ:

1. для которых конфликтность – поведение в конкретной ситуации
2. для кого конфликтность – постоянный признак их поведения
3. вообще неконфликтные люди
4. люди, инициирующие конфликт для достижения собственных целей

### **Задание №20**

Специфической особенностью делового общения является:

Ответ:

1. регламентированность
2. конфликтность
3. свобода
4. актуальность

## Вариант 2

### Номер вопроса и проверка сформированной компетенции

№ вопроса	Код компетенции	№ вопроса	Код компетенции
1	ПК-9	11	УК-6
2	ПК-9	12	УК-6
3	УК-6	13	ПК-9
4	УК-6	14	ПК-9
5	УК-6	15	ПК-9
6	УК-6	16	УК-6
7	ПК-9	17	УК-6
8	ПК-9	18	УК-6
9	ПК-9	19	ПК-9
10	ПК-9	20	ПК-9

### Ключ ответов

№ вопроса	Верный ответ	№ вопроса	Верный ответ
1	1	11	4
2	1	12	4
3	2	13	2
4	2	14	4
5	2	15	3
6	1	16	1
7	1	17	3
8	4	18	1
9	2	19	4
10	2	20	1

### Задание №1

Служебные контакты должны строиться на:

Ответ:

1. партнерских началах
2. взаимном интересе
3. личной выгоде
4. корыстном интересе

### Задание №2

Устные виды Делового общения разделяются на:

Ответ:

1. монологические
2. структурные
3. письменные
4. печатные

### **Задание №3**

Переговоры - обсуждение с целью:

Ответ:

1. приятного времяпрепровождения
2. заключение соглашения по какому-либо вопросу
3. выяснение отношений
4. навязывания своих условий сделки

### **Задание №4**

Наиболее распространенной формой группового обсуждения деловых (служебных) вопросов являются:

Ответ:

1. пикники
2. совещания и собрания
3. тренинги
4. деловые игры

### **Задание №5**

Целью деловых коммуникаций является:

Ответ:

1. общение
2. повышение эффективности производства
3. духовное развитие персонала
4. интеллектуальное развитие

### **Задание №6**

Способствует ли успешности делового общения учет индивидуально-психологических характеристик коммуникантов (пол, возраст, национальность, особенности темперамента и т.д.)?:

Ответ:

1. да
2. нет
3. в большей степени
4. в меньшей степени

**Задание №7**

Совещания, необходимо проводить:

Ответ:

1. только тогда, когда иные пути решения проблемы являются менее эффективными
2. настолько часто, насколько это позволяют возможности
3. ежедневно
4. ежемесячно

**Задание №8**

Проведение переговоров продуктивно если:

Ответ:

1. мнения участников частично совпадают, а частично расходятся
2. позиции сторон диаметрально противоположны
3. взгляды оппонентов полностью совпадают
4. обсуждаются различные вопросы

**Задание №9**

Коммуникация – это:

1. обмен идеями
2. информационный обмен
3. трансляция информации через средства технической связи
4. управленческое общение

**Задание №10**

Реакция получателя на сообщение это:

Ответ:

1. восприятие
2. обратная связь
3. кодирование
4. шум

**Задание №11**

Характерными чертами официально-делового стиля являются:

Ответ:

1. объективность, экспрессивность, точность
2. точность, ясность, синтаксическая осложненность
3. эмоциональность, прерывистость, необъективность, нелогичность
4. ясность, точность, объективность, стандартизованность, лаконичность изложения



**Задание №12**

Стремление субъектов взаимодействия идти на взаимные уступки и реализовывать свои интересы с учетом интересов противоположной стороны, называется:

Ответ:

1. сотрудничество
2. кооперация
3. избегание
- 4. компромисс**

**Задание №13**

Какой поток организационной коммуникации позволяет обратиться с жалобой к вышестоящему руководству?:

Ответ:

1. исходящий
- 2. восходящий**
3. формальный
4. неформальный

**Задание №14**

От чего не зависит эффективное использование коммуникаций в организации:

Ответ:

1. от профессионализма руководителей
2. от структуры организации
3. от наличия устойчивых межличностных отношений между членами организации
- 4. от уровня зарплаты**

**Задание №15**

Совещание, проводимое с целью найти оптимальное решение обсуждаемых вопросов – это:

Ответ:

1. диктаторское совещание
2. автократическое совещание
- 3. дискуссионное совещание**
4. свободное совещание

**Задание №16**

Деловой этикет – это:

Ответ:

1. правила поведения в системе делового общения
2. строгий учет разницы в статусе при общении начальника и подчиненного
3. выполнение требований должностной инструкции
4. стандарт в одежде

**Задание №17**

Какое из перечисленных требований к качеству информации не является основным?

Ответ:

1. достоверность
2. своевременность
3. форма подачи информации
4. адресность

**Задание №18**

Как называется двусторонний процесс обмена информацией?

Ответ:

1. коммуникация
2. взаимодействие
3. контакт
4. интеракция

**Задание №19**

Аксиальная коммуникация - это:

Ответ:

1. восприятие друг друга партнерами по общению
2. взаимовлияние друг на друга участников общения
3. взаимодействие участников общения
4. адресная коммуникация

**Задание №20**

К деловой корреспонденции относятся:

Ответ:

1. деловые и коммерческие письма
2. аудиограмма
3. рекламное обращение
4. презентация

### Номер вопроса и проверка сформированной компетенции

№ вопроса	Код компетенции	№ вопроса	Код компетенции
1	УК-6	11	ПК-9
2	УК-6	12	ПК-9
3	ПК-9	13	ПК-9
4	ПК-9	14	ПК-9
5	ПК-9	15	УК-6
6	УК-6	16	УК-6
7	УК-6	17	ПК-9
8	УК-6	18	ПК-9
9	УК-6	19	УК-6
10	УК-6	20	УК-6

### Ключ ответов

№ вопроса	Верный ответ	№ вопроса	Верный ответ
1	1	11	2
2	3	12	2
3	1	13	2
4	1	14	3
5	3	15	3
6	2	16	2
7	1	17	1
8	3	18	2
9	1	19	1
10	1	20	1

### Задание №1

Прием «зацепки»:

Ответ:

1. выражается в необычном вопросе, сравнении, кратком изложении проблемы
2. заключается в непосредственном переходе к делу сразу, без вступления
3. заключается в использовании дружеских слов, личного обращения по имени и отчеству, который позволит установить контакт в начале разговора

### Задание №2

Антикульминационная структура изложения материала:

Ответ:

1. выводы делаются в конце выступления
2. основная проблема раскрывается в середине выступления
3. решение проблемы дано в начале выступления, а потом оно раскрывается и поясняется

**Задание №3**

Прямое ускорение:

Ответ:

1. стимулируется за счет фраз с предложением принять сразу решение по интересующей проблеме
2. предполагает в процессе деловой беседы предлагать не одно, а несколько решений
3. позволяет привести собеседника к окончательному решению постепенно

**Задание №4**

В конце делового совещания руководитель должен:

Ответ:

1. четко сформулировать решения, принятые в ходе коллективного обсуждения
2. назвать ответственных исполнителей
3. выделить основные моменты рассматриваемого вопроса

**Задание №5**

Пирамидальная структура изложения материала:

Ответ:

1. выводы делаются в конце выступления
2. решение проблемы дано в начале выступления, потом оно раскрывается и поясняется
3. основная проблема раскрывается в середине выступления

**Задание №6**

Постоянно действующее совещание:

Ответ:

1. может не иметь регламентированной повестки дня, зачастую проводится без председателя и сводится к обмену мнениями по какому-либо вопросу
2. регулярно собирается для решения оперативных вопросов по плану в определенные дни
3. характерна разработка повестки дня с регламентацией времени на выступления и обсуждение рассматриваемой проблемы

**Задание №7**

Фиксация договоренности является:

Ответ:

1. заключительным элементом основной части деловой беседы

2. заключительным элементом подготовительной части деловой беседы
3. элементом заключительного этапа деловой беседы

### **Задание №8**

Прием прямого подхода:

Ответ:

1. заключается в использовании дружеских слов, личного обращения по имени и отчеству, который позволит установить контакт в начале разговора
2. предполагает в начале встречи постановки ряда вопросов по проблемам, которые должны быть рассмотрены в беседе
3. заключается в непосредственном переходе к делу сразу, без вступления

### **Задание №9**

Оценка «языка собеседника»:

Ответ:

1. позволяет подстроиться под тип речи собеседника, что увеличивает эффективность передачи информации
2. дает возможность собеседнику показать уровень знаний, комбинировать различные типы вопросов
3. позволяет передавать информацию на уровне профессиональной компетентности собеседника

### **Задание №10**

Идентификация:

Ответ:

1. предполагает при передаче информации поставить себя на место собеседника, чтобы лучше понять его, учесть его интересы и цели
2. позволяет передавать информацию на уровне профессиональной компетентности собеседника
3. позволяет гибко менять свое поведение, изменять тип подачи информации

### **Задание №11**

Основной вопрос, который необходимо решить в процессе подготовки деловой беседы:

Ответ:

1. самоанализ поведения участников
2. устное или письменное приглашение заинтересованных лиц на встречу/определение темы деловой беседы, основных задач и целей
3. продумать дресс-код

### **Задание №12**

Кульминационная структура изложения материала:

Ответ:

1. основная проблема раскрывается в середине выступления решение проблемы дано в начале выступления, а потом оно раскрывается и поясняется
2. выводы делаются в конце выступления
3. основная проблема раскрывается в начале выступления

### **Задание №13**

Гипотетический подход:

Ответ:

1. заключается в том, что собеседнику предлагается принять только предварительно решение
2. заключается в том, что на протяжении деловой беседы говорится лишь о принятии условного решения, что снимает страх ответственности и расслабляет собеседника
3. стимулируется за счет фраз с предложением принять сразу решение по интересующей проблеме

### **Задание №14**

Оценка мотивов и уровня информированности:

Ответ:

1. позволяет гибко менять свое поведение, изменять тип подачи информации
2. позволяет подстроиться под тип речи собеседника, что увеличивает эффективность передачи информации
3. позволяет передавать информацию на уровне профессиональной компетентности собеседника

### **Задание №15**

Заключительный этап позволяет:

Ответ:

1. составить план, выбор стратегии и тактики проведения деловой беседы
2. накопить полезный опыт на будущее
3. наметить дальнейшую тактику общения с собеседником

### **Задание №16**

Свободное оперативное совещание:

Ответ:

1. регулярно собирается для решения оперативных вопросов по плану в определенные дни

- 2. может не иметь регламентированной повестки дня, зачастую проводится без председателя и сводится к обмену мнениями по какому-либо вопросу
- 3. характерна разработка повестки дня с регламентацией времени на выступления и обсуждение рассматриваемой проблемы

### **Задание №17**

Место проведения совещания:

Ответ:

- 1. встречи могут проходить в помещении каждого из участников совещания или на нейтральной территории
- 2. встречи могут проходить только в помещении каждого из участников совещания
- 3. встречи могут проходить только на нейтральной территории

### **Задание №18**

Для создания позитивного психологического климата на совещании необходимо:

Ответ:

- 1. навязывать свою позицию, особенно руководителю, авторитет которого может сказаться на эффективности выступления
- 2. не допускать недоброжелательного тона на выступлениях участников и руководителя
- 3. пресекать агрессивные реплики со стороны участников

### **Задание №19**

В каких случаях необходимо проведение делового совещания:

Ответ:

- 1. когда нужно сделать важное сообщение, которое может вызвать вопросы, требующие обсуждения
- 2. когда нужно повысить информированность руководителя, благодаря учету идей, вознаграждений и критических замечаний
- 3. когда возникает необходимость проинструктировать группу людей по методам и процедурам предстоящей работы

### **Задание №20**

Проблемное деловое совещание:

Ответ:

- 1. характерна разработка повестки дня с регламентацией времени на выступления и обсуждение рассматриваемой проблемы
- 2. регулярно собирается для решения оперативных вопросов по плану в определенные дни

3. может не иметь регламентированной повестки дня, зачастую проводится без председателя и сводится к обмену мнениями по какому-либо вопросу

### Вариант 4

#### Номер вопроса и проверка сформированной компетенции

№ вопроса	Код компетенции	№ вопроса	Код компетенции
1	УК-6	11	УК-6
2	УК-6	12	УК-6
3	УК-6	13	УК-6
4	УК-6	14	УК-6
5	УК-6	15	ПК-9
6	ПК-9	16	ПК-9
7	ПК-9	17	ПК-9
8	ПК-9	18	УК-6
9	ПК-9	19	УК-6
10	УК-6	20	ПК-9

#### Ключ ответов

№ вопроса	Верный ответ	№ вопроса	Верный ответ
1	4	11	1
2	4	12	4
3	4	13	1
4	2	14	1
5	2	15	2
6	1	16	1
7	4	17	1
8	2	18	1
9	3	19	1
10	3	20	3

#### Задание №1

Умение внимательно слушать молча, не вмешиваясь своими замечаниями в речь собеседника, характеризует вид слушания:

Ответ:

1. направленное
2. рефлексивное
3. эмпатическое
- 4. нерефлексивное**

#### Задание №2

Целенаправленное, неаргументированное воздействие одного человека на другого или на группу людей:



Ответ:

1. подражание
2. заражение
3. конформность
- 4. внушение**

### Задание №3

Перенос своих состояний на другую личность, приписывание ей черт, которые в действительности присущи самому воспринимающему, а у оцениваемой личности могут отсутствовать:

Ответ:

1. эмпатия
2. идентификация
3. рефлексия
- 4. проекция**

### Задание №4

Вид речи, требующий завершенности мысли, строгой логики и последовательности:

Ответ:

1. внутренняя
- 2. монологическая**
3. диалогическая
4. письменная

### Задание №5

Выполнение ожидаемой от человека роли, демонстрация знаний норм социальной среды:

Ответ:

1. интимно – личностный уровень общения
- 2. социально – ролевой уровень общения**
3. деловой уровень общения
4. прагматический уровень общения

### Задание №6

Удовлетворение потребности в понимании, сочувствии, сопереживании — это уровень общения:

Ответ:

- 1. интимно – личностный**
2. социально – ролевой

3. деловой
4. прагматический

### Задание №7

Интеллектуальное воздействие, при котором информация осмысливается самостоятельно:

Ответ:

1. подражание
2. внушение
3. мода
4. убеждение

### Задание №8

Интерактивная сторона общения заключается в:

Ответ:

1. обмене информацией между людьми
2. организации взаимодействия между людьми
3. процессе восприятия друг друга партнерами по общению
4. реализации потребности в персонификации

### Задание №9

Систематическая ошибка социального восприятия, которая не входит в группу, называемую «эффектом ореола» — фактор:

Ответ:

1. превосходства
2. привлекательности
3. первичности
4. отношения к нам

### Задание №10

Перцептивная сторона общения заключается в:

Ответ:

1. обмене информацией между людьми
2. организации взаимодействия между людьми
3. процессе восприятия друг друга партнерами по общению
4. реализации потребности в персонификации

### Задание №11

Коммуникативная сторона общения заключается в:

Ответ:

- 1.обмене информацией между людьми
2. организации взаимодействия между людьми
3. процессе восприятия друг друга партнерами по общению
4. реализации потребности в персонификации

### **Задание №12**

Форма восприятия и познания другого человека, при которой предположение о его внутреннем состоянии строится на основе попытки поставить себя на место партнера, уподобления себя ему:

Ответ:

1. эмпатия
2. аттракция
3. рефлексия
- 4.идентификация

### **Задание №13**

Устойчивый образ какого – либо набора качеств, который приписывается воспринимаемому человеку исходя из его возраста, пола, профессии, принадлежности к социальной группе:

Ответ:

- 1.стереотипизация
2. идентификация
3. рефлексия
4. проекция

### **Задание №14**

Стремление эмоционально откликнуться на проблемы другого человека в психологии называется:

Ответ:

- 1.эмпатия
2. аттракция
3. рефлексия
4. идентификация

### **Задание №15**

Функция общения, которая реализуется при взаимодействии людей в процессе совместной деятельности:

Ответ:

1. формирующая
- 2.прагматическая
3. подтверждения

## 4. внутриличностная

**Задание №16**

В структуру речевого общения входит:

Ответ:

1. значение и смысл слов, фраз
2. язык тела
3. язык символов

**Задание №17**

Требование выполнять распоряжение инициатора, подкрепленное открытыми или подразумеваемыми угрозами:

Ответ:

1. убеждение
2. принуждение
3. заражение
4. просьба

**Задание №18**

Скрытое управление поведением партнера:

Ответ:

1. манипулирование
2. принуждение
3. заражение
4. просьба

**Задание №19**

Групповые нормы и ценности возникают в результате:

Ответ:

1. подражания
2. заражения
3. внушения
4. убеждения

**Задание №20**

Неосознанная готовность человека определенным привычным образом воспринимать и оценивать каких-либо людей и реагировать определенным, заранее сформированным образом без полного анализа конкретной ситуации:

Ответ:

1. эмпатия

2. идентификация
- 3.** установка
4. проекция