

«

»

“ ”

“ ”

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**  
**Культура делового общения**

: 15.04.05

-

:

: 1, : 1

		<b>1</b>
<b>1</b>	( )	2
<b>2</b>		72
<b>3</b>	, .	58
<b>4</b>	, .	18
<b>5</b>	, .	36
<b>6</b>	, .	0
<b>7</b>	, .	12
<b>8</b>	, .	2
<b>9</b>	, .	2
<b>10</b>	, .	14
<b>11</b>	( , , )	
<b>12</b>		

( ): 15.04.05

-

1485 21.11.2014 ., : 17.12.2014 .

: 1, ,

( ): 15.04.05

-

, 6 20.06.2017

- , 5 21.06.2017

:

, . . . . .

:

, . . . . .

:

. . .

# 1.

1.1

<b>Компетенция ФГОС: ОК.1 способность к абстрактному мышлению, анализу, синтезу; в части следующих результатов обучения:</b>
2. _____,
<b>Компетенция ФГОС: ОК.2 готовность действовать в нестандартных ситуациях, нести социальную и этическую ответственность за принятые решения; в части следующих результатов обучения:</b>
1. _____
<b>Компетенция ФГОС: ПК.15 способность осознавать основные проблемы своей предметной области, при решении которых возникает необходимость в сложных задачах выбора, требующих использования современных научных методов исследования, ориентироваться в постановке задач и определять пути поиска и средства их решения, применять знания о современных методах исследования, ставить и решать прикладные исследовательские задачи; в части следующих результатов обучения:</b>
10. _____

# 2.

2.1

_____ ( _____, _____, _____ ) _____	_____
-------------------------------------	-------

<b>.1. 2</b> _____,	
<b>1.</b> владеть технологиями переговорного процесса в профессиональной сфере, в том числе в условиях конфликтного взаимодействия	_____ ;
<b>2.</b> владеть навыками установления контакта в различных ситуациях общения;	_____ ; _____ ;
<b>3.</b> Корректно выходить из конфликтных ситуаций в процессе делового общения	
<b>4.</b> Вести деловую переписку, вести деловые телефонные переговоры	_____ ;
<b>5.</b> освоить способы снятия эмоционального напряжения своего и партнеров, владеть техникой "Я - высказывания";	
<b>6.</b> выделять все элементы делового общения	_____ ; _____ ;
<b>7.</b> анализировать ситуации делового общения с точки зрения коммуникативных ролей субъектов общения	_____ ;
<b>8.</b> применять техники активного слушания;	
<b>9.</b> уметь выстраивать коммуникацию с учетом психологических, поведенческих и социальных характеристик партнера	
<b>10.</b> анализировать внешние (вербальные и невербальные) поведенческие характеристики участников взаимодействия с целью определения их эмоционального состояния и особенностей их взаимодействия;	_____ ; _____ ;
<b>11.</b> анализировать межличностные отношения между участниками взаимодействия;	
<b>12.</b> оценивать с рефлексивной позиции собственные возможные перцептивные и когнитивные искажения при общении.	
<b>13.</b> уметь выстраивать партнерские отношения в социально-трудовой сфере	
<b>.2. 1</b>	
<b>14.</b> уметь организовывать совместную работу, учитывая социальные, этнические, конфессиональные и культурные особенности членов коллектива	_____ ;
<b>15.</b> психологические критерии описания субъектов затрудненного и незатрудненного общения;	_____ ;
<b>16.</b> способы поведения в конфликте, пути конструктивного решения конфликтов;	

17.основные механизмы, законы восприятия человека человеком;	;	
18.основные составляющие вербального и невербального компонентов общения;	;	;
19.психологические и коммуникативные барьеры общения, трудности и дефекты общения;	;	
20.правила делового этикета, этические основания деловых контактов, роль статусов в деловых контактах, типы правила деловых приемов, правила проведения переговоров, способы выхода из конфликтных ситуаций, особенности международных деловых культур, правила ведения деловых телефонных переговоров.	;	
21.основные правила ведения переговоров;	;	
<b>.15. 10</b>		
22.знать источники сбора научной информации	;	;

### 3.

3.1

	,	.		
<b>: 1</b>				
:				
1.	1.	0	2	21, 4
2.	2.	0	4	1, 21, 4
: -				
3.	3.	0	4	14, 20
4.	4.	0	4	15, 17, 18, 19, 2, 20
: :				
5.	5.	0	2	21, 6
6.	6.	0	2	1, 10, 17, 18, 21, 22, 6, 7

		,	.		
<b>: 1</b>					
:					
1.	1.			0	2
	.		.		18, 3, 4
2.	2.		.	2	4
	.		.		1, 13, 19, 20, 21, 22, 4, 6
: -					
3.	3.		.	2	2
	,		.		10, 11, 13, 14, 17, 19, 20, 4, 8, 9
: :					
5.	5.		:	1	2
	,		,		21, 6, 7, 8
6.	6.		:	1	4
	,		,		10, 17, 18, 19, 2, 4, 6, 8, 9
7.	7.		.	1	2
	.		.		17, 3, 4, 5, 8
8.	8.		.	1	4
	.		.		10, 11, 13, 14, 18, 20, 3, 6, 9
9.	9.		.	1	4
	.		.		15, 19, 9
10.	10.		.	1	4
	.		.		1, 17, 18, 19, 4, 6
11.	11.		.	1	4
	.		.		1, 14, 15, 16, 18, 19, 3
12.	12.		:	1	4
	,		.		10, 12, 13, 15, 17, 18, 19, 9

**4.**

<b>: 1</b>				

1		18, 2, 22	10	1
<p>... ; ... [ ... ] ; ... , 2011. - 133, [1] ... ;  <a href="http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000157205">http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000157205</a></p>				
2		10, 22, 6	4	1
<p>... [ ... ] :  ... , [2012]. - : <a href="http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000175447">http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000175447</a>. -  ... : [ ... -  ... ] / ... . - . , 2009. - 126 . : -  [ ... ] ; ... , 2011. - 133, [1] .  : .. - : <a href="http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000157205">http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000157205</a></p>				

5.

( . 5.1).

5.1

	e-mail;
	e-mail;
	e-mail; ;

5.2

1	
<p><b>Краткое описание применения:</b> Деловая игра с использованием этикетных норм поведения в деловом общении</p>	
<p>" [ ... ] : [ (06 0000)] / ... . - , 2013. - 271 .  : .. : "</p>	
2	
<p><b>Краткое описание применения:</b> Дискуссия по теме толерантности в деловом общении</p>	
<p>: : [ - ] / ... . - . , 2009. - 126 . "</p>	
3	
<p><b>Краткое описание применения:</b> Студенты знакомятся с техниками публичного выступления и выполняют упражнения</p>	
<p>[ ... ] : - : <a href="http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000175447">http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000175447</a>. -  - . - , [2012]. -  ."</p>	

6.

( ) ,

15-

ECTS.

. 6.1.

<b>: 1</b>		
<i>Лекция:</i>	5	15
<i>Практические занятия:</i>	35	65
<i>Зачет:</i>	10	20
<small>( ) " : - / [ . : . . . . . ] ; . . . . . , 2011. - 133, [1] . : . . . . . : <a href="http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000157205">http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000157205</a>"</small>		

6.2

<b>.1</b>	2.	+
<b>.2</b>	1.	+
<b>.15</b>	10.	+

1

## 7.

1. Бороздина Г. В. Психология и этика делового общения : учебник для бакалавров / Г. В. Бороздина, Н. А. Кормнова ; под общ. ред. Г. В. Бороздиной. - Москва, 2012. - 463 с.
2. Деловое общение : учебное пособие / авт.-сост. И. Н. Кузнецов. - Москва, 2009. - 527, [1] с.
3. Деловое общение. Деловой этикет: Учебное пособие для студентов вузов / Кузнецов И.Н. - М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2015. - 431 с.: 60x88 1/16 ISBN 978-5-238-01337-4 - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=872590> - Загл. с экрана.
4. Деловое общение: Учебник для вузов / П.И. Сидоров, М.Е. Путин и др.; Под ред. проф. П.И. Сидорова - 2-е изд., перераб. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 384 с.: ил.; 60x90 1/16. - (Высшее образование: Бакалавриат). (п) ISBN 978-5-16-003843-8 - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=405196> - Загл. с экрана.
5. Игебаева Ф. А. Деловое общение : практикум / Ф. А. Игебаева ; Башк. гос. аграр. ун-т. - Уфа, 2010. - 111 с. : табл. - Авт. на обл. не указан.
6. Кавун Л. В. Децентрация как психологический механизм развития толерантности : [монография] / Л. В. Кавун, Л. В. Меньшикова. - Новосибирск, 2016. - 217, [1] с. : ил., табл. - Режим доступа: [http://elibrary.nstu.ru/source?bib\\_id=vtls000229611](http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000229611). - Парал. тит. л. и огл. англ..
7. Чудинов А. П. Деловое общение : учебное пособие / А. П. Чудинов, Е. А. Нахимова. - Москва, 2016. - 186, [1] с. : ил.

1. Rogers J. Market leader : practice file : advanced business English / John Rogers. - [Harlow], 2006. - 95 p. : ill. + 1 CD-ROM. - Пер. загл. : Лидер рынка : практический деловой английский.

2. Головина А. С. Деловые переговоры. Стратегия победы / А. Головина. - СПб. [и др.], 2007. - 188 с. : ил.
3. Деловое письмо : учебно-справочное пособие / авт.-сост. И. Н. Кузнецов. - М., 2012. - 194, [1] с.
4. Кирсанова М. В. Деловая переписка : учебно-практическое пособие / М. В. Кирсанова, Н. Н. Анодина, Ю. М. Аксенов. - М., 2007. - 134, [1] с. : ил.
5. Колтунова М. В. Деловое общение. Нормы. Риторика. Этикет : учебное пособие для вузов / М. В. Колтунова. - Москва, 2005. - 308, [4] с.
6. Кузнецов И. Н. Бизнес-риторика / И. Н. Кузнецов. - М., 2008. - 405, [1] с.
7. Меньшикова Л. В. Психология делового общения : [монография] / Л. В. Меньшикова ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, 1998. - 69 с.
8. Психология личности. Психолого-педагогические основы толерантности : учебное пособие / [Л. В. Меньшикова и др.] ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, 2004. - 67 с. : ил. - Режим доступа: [http://elibrary.nstu.ru/source?bib\\_id=vtls000029066](http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000029066). - На обл. указан авт.: Л. В. Меньшикова.
9. Самохина Т. С. Эффективное деловое общение в контекстах разных культур и обстоятельств : [учебное пособие по профессиональной межкультурной коммуникации] / Т. С. Самохина. - М., 2005. - 215 с.

1. ЭБС НГТУ : <http://elibrary.nstu.ru/>
2. ЭБС «Издательство Лань» : <https://e.lanbook.com/>
3. ЭБС IPRbooks : <http://www.iprbookshop.ru/>
4. ЭБС "Znanium.com" : <http://znanium.com/>
5. :

## 8.

### 8.1

1. Деловое общение : учебно-методическое пособие / [авт.-сост.: Е. Я. Букина, Е. В. Климакова] ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, 2011. - 133, [1] с. : ил., фот. - Режим доступа: [http://elibrary.nstu.ru/source?bib\\_id=vtls000157205](http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000157205)
2. Коротецкая Л. М. Деловое общение [Электронный ресурс] : электронный учебно-методический комплекс / Л. М. Коротецкая ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, [2012]. - Режим доступа: [http://elibrary.nstu.ru/source?bib\\_id=vtls000175447](http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000175447). - Загл. с экрана.
3. Стороженко З. С. Мастерство делового общения: путь к успеху : [учебно-методический практикум] / З. С. Стороженко. - М., 2009. - 126 с.
4. Титова Л. Г. Деловое общение : [учебное пособие для вузов по специальностям экономики и управления (06 0000)] / Л. Г. Титова. - Москва, 2013. - 271 с. : ил., табл.

### 8.2

- 1 Microsoft Windows
- 2 Microsoft Office

9. -

1	( - ) , ,	

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Новосибирский государственный технический университет»

Кафедра психологии и педагогики

“УТВЕРЖДАЮ”  
ДЕКАН МТФ  
к.т.н., доцент В.В. Янпольский  
“ \_\_\_\_ ” \_\_\_\_\_ \_\_\_\_ г.

## ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

### УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

#### Культура делового общения

Образовательная программа: 15.04.05 Конструкторско-технологическое обеспечение машиностроительных производств, магистерская программа: Проектирование технологических машин

### 1. Обобщенная структура фонда оценочных средств учебной дисциплины

Обобщенная структура фонда оценочных средств по дисциплине **Культура делового общения** приведена в Таблице.

Таблица

Формируемые компетенции	Показатели сформированности компетенций (знания, умения, навыки)	Темы	Этапы оценки компетенций	
			Мероприятия текущего контроля (курсовой проект, РГЗ(Р) и др.)	Промежуточная аттестация (экзамен, зачет)
<b>ОК.1</b> способность к абстрактному мышлению, анализу, синтезу	у2. владеть навыками и приемами, тактикой и стратегией общения	Тема 1. Компоненты речевой культуры. Трудности современного русского языка. Заимствованная лексика. Тема 10. Специфика телефонного делового общения Тема 11. Конфликтные ситуации в деловом общении Тема 12. Невербальные средства делового общения: мимика, жесты Тема 2. Деловая переписка. Виды делового письма. Специфика деловой письменной речи. Тема 3. Этикет и его место в деловом общении. Особенности русского, западного и восточного этикета. Этикетные нормы поведения. Тема 5. Виды делового общения: деловая беседа, деловые переговоры, деловые совещания, деловые выступления Тема 6. Подготовка к деловой беседе: цели, план, структура. Приемы начала беседы: как надо и как не надо начинать деловую беседу. Передача информации. Техника аргументации. Контраргументация. Завершение беседы Тема 7. Соблюдение принципов толерантности как обязательное условие деловой беседы. Тема 8. Деловое совещание Тема 9. Техника публичного выступления		Зачет, вопросы теста (вариант №1): 2, 5, 10, 12, 13 (вариант №2): 6, 7
<b>ОК.2</b> готовность действовать в нестандартных ситуациях, нести социальную и этическую ответственность за принятые решения	з1. знать методы координации работы персонала для решения инновационных проблем	Тема 1. Компоненты речевой культуры. Трудности современного русского языка. Заимствованная лексика. Тема 10. Специфика телефонного делового общения Тема 11. Конфликтные ситуации в деловом общении Тема 12. Невербальные средства делового общения: мимика, жесты Тема 2. Деловая переписка. Виды делового письма. Специфика деловой письменной речи. Тема 3.		Зачет, вопросы теста (вариант №1): 11, 14, 18, 20 (вариант №2): 13, 14, 15, 16, 17, 18

		<p>Этикет и его место в деловом общении. Особенности русского, западного и восточного этикета.</p> <p>Этикетные нормы поведения.</p> <p>Тема 5. Виды делового общения: деловая беседа, деловые переговоры, деловые совещания, деловые выступления</p> <p>Тема 6. Подготовка к деловой беседе: цели, план, структура. Приемы начала беседы: как надо и как не надо начинать деловую беседу. Передача информации. Техника аргументации. Контраргументация. Завершение беседы</p> <p>Тема 7. Соблюдение принципов толерантности как обязательное условие деловой беседы. Тема 8. Деловое совещание Тема 9. Техника публичного выступления</p>		
<p><b>ПК.15/НИ</b></p> <p>способность осознавать основные проблемы своей предметной области, при решении которых возникает необходимость в сложных задачах выбора, требующих использования современных научных методов исследования, ориентироваться в постановке задач и определять пути поиска и средства их решения, применять знания о современных методах исследования, ставить и решать прикладные исследовательские задачи</p>	<p>з10. знать информационную концепцию научного процесса</p>	<p>Тема 2. Деловая переписка. Виды делового письма. Специфика деловой письменной речи.</p> <p>Тема 6. Подготовка к деловой беседе: цели, план, структура. Приемы начала беседы: как надо и как не надо начинать деловую беседу. Передача информации.</p>		<p>Зачет, вопросы теста</p> <p>(вариант.№1) 4,7,9</p> <p>(вариант.№2) 4,6,8,16</p>

## 2. Методика оценки этапов формирования компетенций в рамках дисциплины.

Промежуточная аттестация по дисциплине проводится в 1 семестре - в форме зачета, который направлен на оценку сформированности компетенций ОК.1, ОК.2, ПК.15/НИ.

Зачет проводится в форме письменного тестирования, варианты теста составляются из вопросов, приведенных в паспорте зачета, позволяющих оценить показатели сформированности соответствующих компетенций

Кроме того, сформированность компетенций проверяется при проведении мероприятий текущего контроля, указанных в таблице раздела 1.

Общие правила выставления оценки по дисциплине определяются балльно-рейтинговой системой, приведенной в рабочей программе учебной дисциплины.

На основании приведенных далее критериев можно сделать общий вывод о сформированности компетенций ОК.1, ОК.2, ПК.15/НИ, за которые отвечает дисциплина, на разных уровнях.

### **Общая характеристика уровней освоения компетенций.**

**Ниже порогового.** Уровень выполнения работ не отвечает большинству основных требований, теоретическое содержание курса освоено частично, пробелы могут носить существенный характер, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы не достаточно, большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий не выполнены или выполнены с существенными ошибками.

**Пороговый.** Уровень выполнения работ отвечает большинству основных требований, 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 виды заданий выполнены с ошибками.

**Базовый.** Уровень выполнения работ отвечает всем основным требованиям, 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 из выполненных заданий, возможно, содержат ошибки.

**Продвинутый.** Уровень выполнения работ отвечает всем требованиям, 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.

## Паспорт зачета

по дисциплине «Культура делового общения», 1 семестр

### 1. Методика оценки

Зачет проводится в письменной форме, по тестам. В тесте представлено 20 вопросов с вариантами ответов. Студенту необходимо выбрать правильный ответ из предложенных вариантов.

### Пример теста для зачета

#### 1. Процесс установления и развития контактов среди людей – это...

- а) общение
- б) восприятие
- в) взаимодействие
- г) идентификация

#### 2. Определите, какие типы общения относятся к межличностному общению:

- а) императивное
- б) интерактивное
- в) манипулятивное
- г) перцептивное
- д) диалогическое
- е) светское

### 2. Критерии оценки

- Ответы на тестовые задания для зачета считаются неудовлетворительным, если студент ответил правильно на 34% и меньше правильных ответов, оценка составляет 9 баллов.
- Ответы на тестовые задания для зачета засчитываются на пороговом уровне, если студент справился с 35% - 50% теста, оценка составляет 10 - 14 баллов.
- Ответы на тест для зачета засчитываются на базовом уровне, если студент ответил на 51% - 75% правильных ответов, оценка составляет 15 - 17 баллов.
- Ответы на тест для зачета засчитываются на продвинутом уровне, если студент ответил на 76% - 100% правильно, оценка составляет 18 - 20 баллов.

### 3. Шкала оценки

Зачет считается сданным, если студент справился с тестом на 35% и более, таким образом, студент может получить за зачет от 10 баллов за правильные ответы на 10 вопросов, а каждый последующий вопрос оценивается в 1 балл. В итоге студент, правильно ответивший на все вопросы, может получить 20 баллов.

В общей оценке по дисциплине баллы за зачет учитываются в соответствии с правилами балльно-рейтинговой системы, приведенными в рабочей программе дисциплины.

#### 4. Тесты к зачету по дисциплине «Культура делового общения»

##### Тест по дисциплине «Деловое общение» (вариант №1)

#### 1. Процесс установления и развития контактов среди людей – это...

- а) общение
- б) восприятие
- в) взаимодействие
- г) идентификация

#### 2. Определите, какие типы общения относятся к межличностному общению:

- а) императивное
- б) интерактивное
- в) манипулятивное
- г) перцептивное
- д) диалогическое
- е) светское

#### 3. Виды общения:

- а) формальное
- б) деловое
- в) спор
- г) духовное
- д) светское

#### 4. Формула Лассуэлла включает:

- а) источник информации и передатчик
- б) каналы связи
- в) место назначения и приемник
- г) источник шума
- д) все ответы верны:
- е) все ответы неверны

#### 5. Влияние на первое впечатление о человеке оказывает:

- а) образование
- б) социальный статус
- в) внешний вид
- г) манера поведения
- д) манера поведения.

#### 6. По своему основному содержанию общение может быть:

- а) конвенциональным
- б) личностным
- в) интерактивным

#### 7. Непроизвольная обратная связь:

- а) дает информацию о сознательно закодированной информации
- б) дает информацию об истинном отношении собеседника к теме общения
- в) предоставляет отправителю малозначимую информацию

#### 8. Эффективность коммуникации определяется по:

- а) изменениям в знаниях участников общения
- б) изменениям поведения участников общения
- в) изменениям установок участников общения
- г) изменениям в самооценке участников общения
- д) все варианты возможны

#### 9. Этапы процесса коммуникации:

- а) канал

- б) декодирование
- в) отправитель
- г) сообщение

**10. Сколько сторон выделяют в процессе общения?**

- а) 1
- б) 2
- в) 3

**11. Какие позиции соответствуют эффективному деловому общению?**

- а) в процессе делового общения собеседник занят своими мыслями, переживаниями
- б) в ходе общения партнеру предоставляется возможность полностью изложить свою точку зрения на решаемую проблему
- в) партнер слышит только то, что хочет услышать;
- г) лучшим собеседником является тот, кто умеет слушать

**12. Конфликтная ситуация — это:**

- а) открытое противостояние взаимоисключающих интересов
- б) накопившиеся противоречия
- в) стечения обстоятельств
- г) все ответы верны

**13. Укажите позиции правильного поведения в условиях конфликтной ситуации:**

- а) настаивая на своем предложении, не отвергайте предложения партнера, рассматривайте все предложения и оценивайте все «за» и «против»
- б) демонстрируйте свое превосходство
- в) не позволяйте себе отвечать агрессией на агрессию
- г) независимо от результата разрешения конфликта старайтесь не разрушать отношения с партнером

**14. Соблюдение делового и речевого этикета, ролевого амплуа, учет национальных и культурных традиций коммуникантов в деловом общении свидетельствует о его...**

- а) демократичности
- б) либеральности
- в) регламентированности
- г) все ответы верны

**15. Слушание, при котором адресат не вмешивается в речь собеседника, не перебивает его, ограничиваясь реактивными репликами типа «да-да» и при этом, демонстрируя доброжелательность и поддержку, называется....**

- а) нерелексивным
- б) релексивным

**16. Внешняя сторона коммуникативного стиля отражает:**

- а) экспрессивные характеристики стиля
- б) экспрессивные и интенсивные характеристики стиля
- в) интенсивные характеристики стиля
- г) способности к переживанию и сочувствию
- д) уровень собственного достоинства субъекта общения
- е) доминирующую мотивацию личности

**17. Какой тип по типологии А. Адлера в процессе общения проявляет себя активно, напористо, желая удовлетворить свои личностные потребности?**

- а) управляющий тип
- б) берущий тип
- в) избегающий тип
- г) социально-полезный тип

**18. Характеристика делового общения:**

- а) партнёр в деловом общении выступает как личность, значимая для субъекта
- б) общающихся людей отличает хорошее взаимопонимание в вопросах дела

в) основная задача делового общения – продуктивное сотрудничество

г) все ответы правильные

**19. К межличностным барьерам коммуникации не относят:**

а) барьеры восприятия

б) искажение сообщения

в) семантические барьеры

г) невербальные барьеры

**20. Структура делового общения состоит из:**

а) коммуникативной стороны

б) интерактивной стороны.

в) перцептивной стороны

г) субъективной стороны

Тест по дисциплине «Деловое общение»

(вариант №2)

**1. Коммуникация-это...**

а) процесс взаимодействия двух или более людей в процессе выполнения трудовой деятельности

б) процесс взаимодействия двух или более людей в процессе решения совместных творческих задач

в) процесс передачи эмоций, переживаний от отправителя к получателю

г) процесс передачи осмысленной информации, ее эмоционального и интеллектуального содержания от отправителя к получателю.

**2. Сколько сторон выделяют в процессе общения?**

а) 1

б) 2

в) 3

**3. К видам общения относятся:**

а) «контакт масок»

б) вербальное общение

в) ролевое общение

г) деловое общение

д) невербальное общение

**4. Этапы процесса коммуникации**

а) канал

б) декодирование

в) отправитель

г) сообщение

**5. Стили общения бывают:**

а) ритуальный

б) манипулятивный

в) иронический

**6. Формула Лассуэлла включает:**

а) источник информации и передатчик;

б) каналы связи;

в) место назначения и приемник;

г) источник шума;

д) все ответы верны.

е) все ответы неверны.

**7. Укажите позиции, которые соответствуют компромиссу.**

а) одна из сторон обладает достаточной властью и авторитетом

- б) обе стороны обладают одинаковой властью
- в) обе стороны желают одного и того же, и удовлетворение этого желания имеет большое значение
- г) когда иного выбора нет и терять уже нечего

**8. Обратная связь:**

- а) препятствует коммуникативному процессу
- б) способствует коммуникативному процессу+
- в) иногда способствует, а иногда препятствует коммуникативному процессу
- г) все ответы правильные

**9. Стиль общения это:**

- а) Индивидуально-психологические особенности взаимодействия между людьми.
- б) Индивидуально-типологические особенности между людьми.
- в) Индивидуально-субъективные особенности между людьми.

**10. Просодика-это:**

- а) динамические прикосновения в форме рукопожатия, похлопывания, поцелуя
- б) название таких ритмико-интонационных сторон речи, как высота, громкость голосового тона, тембр голоса, сила ударения.
- в) зрительно воспринимаемые движения другого человека, выполняемые выразительно-регулятивную функцию
- г) завершение беседы

**11. В каком типе общения делается акцент на взаимовосприятии субъектов общения:**

- а) интерактивное общение
- б) перцептивное общение
- в) коммуникативное

**12. Какой тип по типологии А. Адлера в процессе общения проявляет себя пассивно, не желая удовлетворять свои личностные потребности.**

- а) управляющий тип
- б) берущий тип
- в) избегающий тип
- г) социально-полезный тип

**13. Характеристика делового общения:**

- а) партнёр в деловом общении выступает как личность, значимая для субъекта
- б) общающихся людей отличает хорошее взаимопонимание в вопросах дела
- в) основная задача делового общения – продуктивное сотрудничество
- г) все ответы правильные

**14. Законы современной деловой риторики предписывают:**

- а) учет таких особенностей собеседника, как его социальный статус, образованный, культурно-речевой уровень, особенности его личности
- б) ориентирование партнера в ходе деловых переговоров по принимаемым решениям через резюмирование
- в) демонстрация готовности к сотрудничеству
- г) воздержание от похвал и комплиментов в адрес собеседника
- д) дезориентирование партнера, манипулирование им
- е) соблюдение правил эффективной речевой коммуникации

**15. Форма делового общения, для которой характерны столкновения мнений, разногласия по какому-либо вопросу, борьба, при которой каждая из сторон отстаивает свою точку зрения, называется деловой....**

- а) полемикой
- б) интуицией
- в) встречей

**16. Деловое общение можно охарактеризовать следующими особенностями:**

- а) формализованность

- б) стремление субъектов общения получить эмоциональное удовлетворение от общения
- в) цель общения - само общение
- г) преобладание информационной составляющей над эмоциональной

**17. Основные этапы деловой беседы:**

- а) планирование беседы
- б) информирование партнеров
- в) аргументирование выдвигаемых положений
- г) принятие решений

**18. Какая коммуникативная позиция (позиция в межличностном общении) повышает эффективность делового общения:**

- а) закрыта
- б) открытая
- в) отстраненная.

**19. Какие признаки отличают деловое общение от личностного?**

- а) цели общения лежат за пределами процесса общения и общение подчинено решению задач
- б) требуется наличие формально-деловой ситуации общения
- в) коммуниканты должны принадлежать к бизнес-среде

**20. Активное участие слушающего в речи собеседника, помощь в выражении его мыслей и чувств с целью правильного и точного понимания собеседниками друг друга?**

- а) нерефлексивное слушание
- б) рефлексивное слушание