

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Тольяттинский государственный университет»

**Б1.О.10**  
(индекс дисциплины)

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

Техника ведения переговоров

(наименование дисциплины)

по направлению подготовки

09.04.03 Прикладная информатика

(код и наименование направления подготовки, специальности в соответствии с ФГОС ВПО/ ФГОС ВО)

Технология бизнес-анализа

(направленность (профиль)/специализация)

Форма обучения: заочная

Год набора: 2022

Общая трудоемкость: 6 ЗЕ

**Распределение часов дисциплины**

| Курс   | 2          | Итого      |
|--|------------|------------|
| Форма контроля                               | Экзамен    |            |
| Вид занятий                                  |            |            |
| Лекции                                       | 4          | 4          |
| Лабораторные                                 |            |            |
| Практические                                 | 4          | 4          |
| Руководство: курсовые работы (проекты) / РГР |            |            |
| Промежуточная аттестация                     | 0,35       | 0,35       |
| Контактная работа                            | 10,35      | 8,35       |
| Самостоятельная работа                       | 199        | 199        |
| Контроль                                     | 8,65       | 8,65       |
| <b>Итого</b>                                 | <b>216</b> | <b>216</b> |

Рабочую программу составил(и):

Доцент, к.п.н., Л.Л. Кифа

(должность, ученое звание, степень, Фамилия И.О.)

---

(должность, ученое звание, степень, Фамилия И.О.)

---

Рецензирование рабочей программы дисциплины:



Отсутствует



Рецензент

(должность, ученое звание, степень, Фамилия И.О.)

---

Рабочая программа дисциплины составлена на основании ФГОС ВО и учебного плана специальности 09.04.03 «Прикладная информатика», направленность (профиль): «Технология бизнес-анализа».

---

Срок действия рабочей программы дисциплины до «\_\_\_» августа 20\_\_\_ г.

СОГЛАСОВАНО

Заведующий кафедрой  
«Прикладная математика и информатика»

О.М. Гущина

УТВЕРЖДЕНО

На заседании ИФЭиУ

---

(протокол заседания № \_\_\_ от «\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_\_ г.).

## 1. Цель освоения дисциплины

Цель освоения дисциплины – сформировать у обучающихся системное представление о коммуникационных процессах, а также формирование готовности участвовать в переговорах, с демонстрацией умения предложить свою идею, убедить в ее значимости и привлечь внимание стейкхолдеров в процессе создания и реализации задуманного, поскольку навык приобретается во время участия в переговорах, как способе современной коммуникации.

## 2. Место дисциплины в структуре ОПОП ВО

Дисциплины и практики, на освоении которых базируется данная дисциплина: Учебная практика (технологическая (проектно-технологическая) практика), Математические и инструментальные методы поддержки принятия решений, Цифровое общество и проблемы прикладной информатики.

Дисциплины и практики, для которых освоение данной дисциплины необходимо как предшествующее: Деловые коммуникации, Управление персоналом в условиях реализации инновационной деятельности, Производственная практика (научно-исследовательская работа)

## 3. Планируемые результаты обучения

| Формируемые и контролируемые компетенции<br>(код и наименование)   | Индикаторы достижения компетенций<br>(код и наименование)  | Планируемые результаты обучения   |
|--|--|---|
| ОПК -3. Способен анализировать профессиональную информацию, выделять в ней главное, структурировать, оформлять и представлять в виде аналитических обзоров с обоснованными выводами и рекомендациями | ОПК-3.1. Демонстрирует знания в принципах, методах и средствах анализа и структурирования профессиональной информации.                         | Знать: принципы, методы и средства анализа и структурирования профессиональной информации<br>Уметь: применять методы и средства анализа и структурирования профессиональной информации<br>Владеть: навыками анализа и структурирования профессиональной информации                                  |
|  | ОПК-3.2. Анализирует профессиональную информацию, выделяет в ней главное, структурирует, оформляет и представляет в виде аналитических обзоров | Знать: технику составления аналитических отчетов<br>Уметь: на основе анализа и структурирования профессиональной информации формировать аналитические обзоры<br>Владеть: навыками оформления и представления аналитических отчетов на основе анализа и структурирования профессиональной информации |

| <b>Формируемые и контролируемые компетенции</b><br>(код и наименование) | <b>Индикаторы достижения компетенций</b><br>(код и наименование)   | <b>Планируемые результаты обучения</b>   |
|---|--|--|
|   | ОПК-3.3. Демонстрирует навыки подготовки научных докладов, публикаций и аналитических обзоров с обоснованными выводами и рекомендациями. | Знать: принципы подготовки докладов, публикаций и аналитических обзоров<br>Уметь: составлять доклады, публикации и аналитические обзоры с обоснованными выводами и рекомендациями<br>Владеть: навыками подготовки докладов, публикаций и аналитических обзоров с обоснованными выводами и рекомендациями |

#### 4. Структура и содержание дисциплины ТЕХНИКА ВЕДЕНИЯ ПЕРЕГОВОРОВ

| Модуль<br>(раздел) | Вид<br>учебной<br>работы | Наименование тем занятий<br>(учебной работы)   | Семестр | Объем,<br>ч. | Баллы | Интеракт<br>ив, ч. | Формы текущего<br>контроля (наименование<br>оценочного средства) |
|--------------------|--------------------------|--|---------|--------------|-------|--------------------|--|
|                    | Л 1                      | Деловое общение: понятие, виды, особенности. Классификация переговоров. Организация переговорной среды   | 2       | 2            |       |                    |  |
|                    | СР1                      | Самостоятельная работа с учебно-методической литературой, подготовка к тестированию  | 2       | 70           |       |                    |  |
|                    | ПЗ 1                     | Технология деловых переговоров. Выработка навыка участия в деловых переговорах. Составление вопросов уточнения, правильно ли понята информация | 2       | 2            |       |                    | Практическое задание 1<br>Промежуточный тест 1                   |
|                    | СР 2                     | Самостоятельная работа с учебно-методической литературой, подготовка к тестированию  | 2       | 70           |       |                    |  |
|                    | Л 2                      | Методы манипулирования и противостояния им. Формирование навыков ведения переговоров   | 2       | 2            |       |                    |  |
|                    | ПЗ 2                     | Выработка навыка позитивного настроения. Отработка навыка завершения переговоров   | 2       | 2            |       |                    | Практическое задание 2<br>Промежуточный тест 2                   |
|                    | СР 3                     | Самостоятельная работа с учебно-методической литературой, подготовка к тестированию  | 2       | 59           |       |                    |  |
|                    | ПА                       | Промежуточная аттестация   | 2       | 0,35         |       |                    | Экзамен  |
|                    |                          | Контроль   | 2       | 8,65         |       |                    |  |
| <b>Итого:</b>      |                          |  |         | <b>216</b>   |       |                    |  |

## 5. Образовательные технологии

При реализации учебных процессов по освоению дисциплины с целью формирования компетенций у студентов используются традиционные образовательные технологии

## 6. Методические указания по освоению дисциплины

| Вид учебных занятий   | Организация деятельности студента   |
|-----------------------|---|
| Лекция                | Написания конспекта лекций: кратко, схематично, последовательно фиксировать основные положения, выводы, формулировки, обобщения; помечать важные мысли, выделять ключевые слова, термины. Проверка терминов, понятий с помощью энциклопедий, словарей, справочников с выписыванием толкований в тетрадь. Обозначить вопросы, термины, материал, который вызывает трудности, пометить и попытаться найти ответ в рекомендуемой литературе. Если самостоятельно не удастся разобраться в материале, необходимо сформулировать вопрос и задать преподавателю на консультации, на практическом занятии. |
| Практические занятия  | Работа с конспектом лекций, подготовка ответов к контрольным вопросам, просмотр рекомендуемой литературы, работа с текстом (указать текст из источника и др.). Прослушивание аудио – и видеозаписей по заданной теме, решение, кейс-задач и др.   |
| Подготовка к экзамену | При подготовке к зачету необходимо ориентироваться на конспекты лекций, рекомендуемую литературу и др.  |

## 7. Оценочные средства

### 7.1. Паспорт оценочных средств

| Семестр | Код контролируемой компетенции (или ее части)  | Наименование оценочного средства                   |
|---------|--|--|
| 2       | ОПК -3. Способен анализировать профессиональную информацию, выделять в ней главное, структурировать, оформлять и представлять в виде аналитических обзоров с обоснованными выводами и рекомендациями | Практическое задание 1,2<br>Промежуточный тест 1,2 |

### 7.2. Типовые задания или иные материалы, необходимые для текущего контроля

#### 7.2.1. Тестовые задания (наименование оценочного средства)

|   |
|---|
| <b>Задание №1</b>   |
| Побудительная информация в деловой коммуникации реализуется в виде: |
| Выберите несколько из 4 вариантов ответа:                           |

|    |                           |
|----|---------------------------|
| 1) | Просьбы                   |
| 2) | Приказа                   |
| 3) | Призыва                   |
| 4) | Познавательного сообщения |

### Задание №2

К характеристикам делового общения относится:

Выберите несколько из 4 вариантов ответа:

|    |   |
|----|---|
| 1) | весело провести время с партнером                                       |
| 2) | основная задача делового общения – продуктивное сотрудничество          |
| 3) | общающихся людей отличает хорошее взаимопонимание в вопросах дела       |
| 4) | партнёр в деловом общении выступает как личность, значимая для субъекта |

### Задание №3

Выберите из перечня вербальные коммуникации :

Выберите один из 4 вариантов ответа:

|    |                                    |
|----|------------------------------------|
| 1) | язык телодвижений и параметры речи |
| 2) | письменные и устные                |
| 3) | знаковые и тактильные              |
| 4) | звуковые и без звука               |

### Задание №4

Укажите в перечне, что является формой делового общения:

Выберите несколько из 5 вариантов ответа:

|    |                  |
|----|------------------|
| 1) | видеоконференция |
| 2) | беседа           |
| 3) | совещания        |
| 4) | переговоры       |
| 5) | брифинг          |

### Задание №5

Каким общением является желание и умение выразить свою точку зрения и учесть позиции других?

Выберите один из 4 вариантов ответа:

|    |             |
|----|-------------|
| 1) | открытое    |
| 2) | ролевое     |
| 3) | закрытое    |
| 4) | примитивное |

### Задание №6

Что из перечисленного является этапами делового общения?

| Выберите несколько из 5 вариантов ответа: |  |                           |
|---|--|---------------------------|
| 1)  |  | завершение общения        |
| 2)  |  | взаимодействие            |
| 3)  |  | выявление мотивов общения |
| 4)  |  | установление контакта     |
| 5)  |  | телефонный разговор       |

| Задание №7   |  |               |
|--|--|---------------|
| Что из перечисленного является механизмом познания другого человека: |  |               |
| Выберите несколько из 4 вариантов ответа:                            |  |               |
| 1)   |  | идентификация |
| 2)   |  | рефлексия     |
| 3)   |  | эмпатия       |
| 4)   |  | переписка     |

| Задание №8  |  |                        |
|---|--|------------------------|
| Один из компонентов культуры делового общения является: |  |                        |
| Выберите один из 4 вариантов ответа:                    |  |                        |
| 1)  |  | столкновение интересов |
| 2)  |  | служебный этикет       |
| 3)  |  | взаимная похвала       |
| 4)  |  | статус участников      |

| Задание №9  |  |   |
|---|--|---|
| Под «терпеливой целенаправленной аргументацией» на деловых переговорах подразумевается: |  |   |
| Выберите один из 4 вариантов ответа:  |  |   |
| 1)  |  | установка на толерантность и терпимость во время ведения деловых переговоров                                    |
| 2)  |  | использование временного фактора с целью «давления» собеседника, имитация «недопонимания», одурачивания и лести |
| 3)  |  | оглашение запланированных действий перед деловым партнером без права пойти на компромисс                        |
| 4)  |  | установка на быстрое окончание переговоров  |

| Задание №10                          |  |  |
|--------------------------------------|--|--|
| Демократический тип лидерства – это: |  |  |
| Выберите один из 4 вариантов ответа: |  |  |
| 1)                                   |  | принятие единоличных решений                             |
| 2)                                   |  | гибкость в решении задач                                 |
| 3)                                   |  | ориентация на мнение производственной группы, коллектива |
| 4)                                   |  | отстранение от принятия решений                          |



### **Задание №11**

Диалогическое общение:

Выберите один из 4 вариантов ответа:

|    |   |
|----|---|
| 1) | внутренний мысленный диалог   |
| 2) | общение, при котором человек рассматривает собеседника как объект воздействия   |
| 3) | общение, при котором другой человек рассматривается как равноправный собеседник |
| 4) | участвуют два человека с каждой стороны   |

### **Задание №12**

Интернальный тип человека – это:

Выберите один из 4 вариантов ответа:

|    |  |
|----|--|
| 1) | человек, который склонен приписывать ответственность за происходящее прежде всего личности, а не обстоятельствам |
| 2) | общительный, коммуникабельный тип человека   |
| 3) | приписывание человеком ответственности за происходящее с ним ситуации, окружению, обстоятельствам                |
| 4) | умеет со всеми дружить и находить общий язык   |

### **Задание №13**

Автономное поведение члена группы:

Выберите один из 4 вариантов ответа:

|    |  |
|----|--|
| 1) | противопоставление себя группе   |
| 2) | независимость человека в суждениях, мнениях, чувствах от группового давления |
| 3) | безоговорочное принятие членами группы существующих порядков                 |
| 4) | отказ от самостоятельных взглядов и действий                                 |

### **Задание №14**

Считается, что во время деловой беседы делать записи:

Выберите один из 4 вариантов ответа:

|    |   |
|----|---|
| 1) | не стоит, так как это может привести к пропуску важных элементов беседы |
| 2) | необходимо, так как это помогает не забыть важные детали                |
| 3) | неприлично  |
| 4) | чем больше, тем лучше   |

### **Задание №15**

Стереотипы в общении:

Выберите один из 4 вариантов ответа:

|    |   |
|----|---|
| 1) | являются необходимым элементом психологической защиты |
|----|---|

|    |   |
|----|---|
| 2) | обеспечивают эффективность деловых коммуникаций |
| 3) | являются помехой и причиной плохой коммуникации |
| 4) | неприемлемы                                     |

#### Задание №16

Наиболее важным фактором формирования социальной группы являются:

Выберите один из 4 вариантов ответа:

|    |  |
|----|--|
| 1) | символы и эмблемы, обозначающие принадлежность к определенной группе |
| 2) | совместная трудовая деятельность                                     |
| 3) | сильный лидер  |
| 4) | активные члены группы  |

#### Задание №17

Эффект проекции – это:

Выберите один из 4 вариантов ответа:

|    |  |
|----|--|
| 1) | приписывание другому человеку своих собственных качеств, чувств, мотивов                             |
| 2) | «моделирование» образа подчиненного на основе его профессиональной принадлежности                    |
| 3) | тенденция переносить благоприятное впечатление об одном качестве человека на все его другие качества |
| 4) | смотреть сквозь пальцы   |

#### Задание №18

Монологическим общением является такое, при котором:

Выберите один из 4 вариантов ответа:

|    |   |
|----|---|
| 1) | общение со своим внутренним «Я»   |
| 2) | общение, при котором другой человек рассматривается как равноправный собеседник |
| 3) | общение, при котором человек рассматривает другого как объект воздействия       |
| 4) | все слушают одного  |

#### Задание №19

Референтная группа — это:

Выберите один из 4 вариантов ответа:

|    |   |
|----|---|
| 1) | группа, к которой человек себя причисляет, образец для подражания |
| 2) | группа, мнение которой безразлично для человека                   |
| 3) | группа, которую человек не приемлет, отрицает, отвергает          |
| 4) | пишет рефераты выступающему                                       |

#### Задание №20

Для современного китайского менталитета характерны:

Выберите один из 4 вариантов ответа:

|    |   |
|----|---|
| 1) | коллективизм, дух дружбы, поддержки                           |
| 2) | конфуцианство, строгое соблюдение всех ритуалов и норм        |
| 3) | независимость, индивидуализм, стремление к личным достижениям |
| 4) | традиции китайского народа                                    |

#### Задание №21

Другой человек рассматривается как равноправный партнер в общении, как коллега в совместном поиске знаний при стиле деятельности:

Выберите один из 4 вариантов ответа:

|    |                 |
|----|-----------------|
| 1) | попустительском |
| 2) | либеральном     |
| 3) | авторитарном    |
| 4) | демократическом |

#### Задание №22

Неправильное отношение в процессе общения друг к другу относится к барьерам общения:

Выберите один из 4 вариантов ответа:

|    |                                 |
|----|---------------------------------|
| 1) | организационно-психологическим  |
| 2) | неправильной установки сознания |
| 3) | социально-психологическим       |
| 4) | физическим                      |

#### Задание №23

Деловое общение – это сложный многоплановый процесс развития контактов между людьми в...

Выберите один из 4 вариантов ответа:

|    |                         |
|----|-------------------------|
| 1) | служебной сфере         |
| 2) | процессе взаимодействия |
| 3) | сфере общения           |
| 4) | личном плане            |

#### Задание №24

Специфической особенностью Делового общения является...

Выберите один из 4 вариантов ответа:

|    |                             |
|----|-----------------------------|
| 1) | разговор по душам           |
| 2) | отсутствие норм и правил    |
| 3) | регламентированность        |
| 4) | неограниченность во времени |

#### Задание №25

Определите третью фазу деловой беседы:

| Выберите один из 4 вариантов ответа: |  |                                  |
|--------------------------------------|--|----------------------------------|
| 1)                                   |  | принятие решения                 |
| 2)                                   |  | передача информации              |
| 3)                                   |  | аргументирование                 |
| 4)                                   |  | опровержение доводов собеседника |

| Задание №26  |  |                                  |
|--|--|----------------------------------|
| Залог успеха деловой беседы проявляется через ее участников в... |  |                                  |
| Выберите один из 4 вариантов ответа:                             |  |                                  |
| 1)   |  | конфликтности, возбудимости      |
| 2)   |  | грубости и резкости              |
| 3)   |  | тактичности и доброжелательности |
| 4)   |  | компетентности                   |

| Задание №27  |  |             |
|--|--|-------------|
| Важным элементом Деловой беседы является умение... |  |             |
| Выберите несколько из 4 вариантов ответа:          |  |             |
| 1)   |  | критиковать |
| 2)   |  | слушать     |
| 3)   |  | молчать     |
| 4)   |  | говорить    |

| Задание №28   |  |                |
|---|--|----------------|
| Для уяснения проблемы при деловом общении целесообразно задавать вопрос открытого типа, на который требуется ответ... |  |                |
| Выберите один из 4 вариантов ответа:  |  |                |
| 1)  |  | неопределенный |
| 2)  |  | двусмысленный  |
| 3)  |  | однозначный    |
| 4)  |  | развернутый    |

| Задание №29   |  |                    |
|---|--|--------------------|
| Наиболее распространенной формой делового общения является... |  |                    |
| Выберите один из 4 вариантов ответа:                          |  |                    |
| 1)  |  | общение группой    |
| 2)  |  | молчание           |
| 3)  |  | диалоговое общение |
| 4)  |  | монолог            |

| Задание №30  |  |  |
|--|--|--|
| Главное требование культуры общения по телефону – это... |  |  |

| Выберите один из 4 вариантов ответа: |  |                                    |
|--------------------------------------|--|------------------------------------|
| 1)                                   |  | жесткость в разговоре              |
| 2)                                   |  | четкость изложения                 |
| 3)                                   |  | длительность общения               |
| 4)                                   |  | краткость (лаконичность) изложения |

| Задание №31   |  |                |
|---|--|----------------|
| Деловые беседы и переговоры осуществляются в форме... |  |                |
| Выберите несколько из 4 вариантов ответа:             |  |                |
| 1)  |  | нерефлексивной |
| 2)  |  | рефлексивной   |
| 3)  |  | вербальной     |
| 4)  |  | невербальной   |

| Задание №32                          |  |                           |
|--------------------------------------|--|---------------------------|
| Деловые беседы часто проходят...     |  |                           |
| Выберите один из 4 вариантов ответа: |  |                           |
| 1)                                   |  | в неформальной обстановке |
| 2)                                   |  | в общественном транспорте |
| 3)                                   |  | в формальной обстановке   |
| 4)                                   |  | на улице                  |

| Задание №33                          |  |                          |
|--------------------------------------|--|--------------------------|
| Общение всегда есть диалог           |  |                          |
| Выберите один из 4 вариантов ответа: |  |                          |
| 1)                                   |  | технических устройств    |
| 2)                                   |  | человека с машиной       |
| 3)                                   |  | наедине с собой          |
| 4)                                   |  | одного человека с другим |

| Задание №34  |  |  |
|--|--|--|
| Деловые беседы в области управленческой деятельности представляют собой целенаправленную коммуникацию... |  |  |
| Выберите один из 4 вариантов ответа:   |  |  |
| 1)   |  | носящую информативный характер                 |
| 2)   |  | происходящую случайно                          |
| 3)   |  | с непланируемым заранее эффектом и результатом |
| 4)   |  | с заранее планируемым эффектом и результатом   |

| Задание №35  |  |  |
|--|--|--|
| Преимущества деловой беседы перед другими формами коммуникации обусловлены : |  |  |

| Выберите один из 4 вариантов ответа: |  |  |
|--------------------------------------|--|--|
| 1)                                   |  | непониманием всех участников процесса  |
| 2)                                   |  | ощущением собственной слабости в решении проблем                             |
| 3)                                   |  | невозможностью дифференцированного подхода к учету всех факторов проблемы    |
| 4)                                   |  | повышением компетентности руководителя за счет предложений и мнений партнера |

| Задание №36  |  |                                    |
|--|--|------------------------------------|
| Для достижения оптимального эффекта в процессе Делового общения руководитель должен настраивать своего партнера на местное решение проблемы, учитывая, прежде всего его... |  |                                    |
| Выберите один из 4 вариантов ответа:   |  |                                    |
| 1)   |  | полномочия и сферу ответственности |
| 2)   |  | недостаток опыта                   |
| 3)   |  | профессиональный уровень           |
| 4)   |  | авантюризм                         |

| Задание №37  |  |                               |
|--|--|-------------------------------|
| При приёме на работу в кадровой беседе оценивают претендента по: |  |                               |
| Выберите несколько из 4 вариантов ответа:                        |  |                               |
| 1)   |  | невнимательности к говорящему |
| 2)   |  | внешнему виду                 |
| 3)   |  | способности к общению         |
| 4)   |  | умению спорить                |

| Задание №38   |  |                             |
|---|--|-----------------------------|
| В зависимости от отношений между собеседниками и ситуации, телефонные разговоры делятся на: |  |                             |
| Выберите один из 4 вариантов ответа:  |  |                             |
| 1)  |  | важные и неважные           |
| 2)  |  | официальные и неофициальные |
| 3)  |  | деловые и дружеские         |
| 4)  |  | ошибочные и безошибочные    |

| Задание №39   |  |               |
|---|--|---------------|
| Функция общения, суть которой заключается в установлении взаимопонимания в процессе деятельности, называется: |  |               |
| Выберите один из 4 вариантов ответа:  |  |               |
| 1)  |  | когнитивной   |
| 2)  |  | интерактивной |
| 3)  |  | перцептивной  |

|    |                 |
|----|-----------------|
| 4) | коммуникативной |
|----|-----------------|

#### Задание №40

К письменным видам делового общения относятся:

Выберите несколько из 4 вариантов ответа:

- |    |                       |
|----|-----------------------|
| 1) | устав                 |
| 2) | договор               |
| 3) | заявление             |
| 4) | доклад (на совещании) |

#### Задание №41

К письменным видам делового общения НЕ относится:

Выберите один из 4 вариантов ответа:

- |    |                       |
|----|-----------------------|
| 1) | устав                 |
| 2) | договор               |
| 3) | заявление             |
| 4) | доклад (на совещании) |

#### Задание №42

К деловой речи предъявляются следующие требования:

Выберите один из 4 вариантов ответа:

- |    |   |
|----|---|
| 1) | правильность, точность, логичность, эллиптичность       |
| 2) | эмоциональность, доступность, лаконичность, логичность  |
| 3) | краткость, правильность, точность, доступность          |
| 4) | правильность, точность, экспрессивность, метафоричность |

#### Задание №43

Определите вид речевой ошибки, которая допущена в предложении "В силу слабого контроля за исполнением распоряжения директивы не были выполнены":

Выберите один из 4 вариантов ответа:

- |    |                                  |
|----|----------------------------------|
| 1) | смещение паронимов               |
| 2) | соединение несовместимых понятий |
| 3) | тавтология                       |
| 4) | плеоназм                         |

#### Задание №44

Определите вид речевой ошибки, которая допущена в предложении "Все победители получают ценные подарки и призы":

Выберите один из 4 вариантов ответа:

- |    |  |
|----|--|
| 1) | соединение несовместимых понятий           |
| 2) | употребление слова без учета его семантики |

|    |                                 |
|----|---------------------------------|
| 3) | неверное употребление синонимов |
| 4) | тавтология                      |

#### Задание №45

Определите вид ошибки, допущенной в предложении "Для решения проблемы были приняты эффективные меры":

Выберите один из 4 вариантов ответа:

|    |                             |
|----|-----------------------------|
| 1) | тавтология                  |
| 2) | лексическая избыточность    |
| 3) | смещение паронимов          |
| 4) | лексическая недостаточность |

#### Задание №46

Определите вид речевой ошибки, допущенной в словосочетаниях "курсовая работа написана по теме", "составлен график по взаимопосещению занятий":

Выберите один из 4 вариантов ответа:

|    |                                    |
|----|------------------------------------|
| 1) | использование канцеляризм          |
| 2) | нарушение лексической сочетаемости |
| 3) | тавтология                         |
| 4) | неверное употребление предлога     |

#### Задание №47

Укажите строку, в которой все слова верно поставлены в форму именительного падежа множественного числа:

Выберите один из 4 вариантов ответа:

|    |  |
|----|--|
| 1) | договоры, ректора, шофера, инспекторы    |
| 2) | договоры, шоферы, профессора, ректоры    |
| 3) | директоры, кондитеры, доценты, редактора |
| 4) | инженера, договора, бухгалтера, лифтеры  |

#### Задание №48

В предложении «Информация о внезапном спаде курса доллара застала врасплох всех участников финансового рынка» допущена ошибка, связанная с нарушением:

Выберите один из 4 вариантов ответа:

|    |                           |
|----|---------------------------|
| 1) | орфоэпических норм        |
| 2) | лексических норм          |
| 3) | словообразовательных норм |
| 4) | морфологических норм      |

#### Задание №49

Какое словосочетание характерно для официально-делового стиля?

Выберите один из 4 вариантов ответа:



|    |                                    |
|----|------------------------------------|
| 1) | отправиться в поход                |
| 2) | заседать два часа                  |
| 3) | давать деньги на семью             |
| 4) | освободить от занимаемой должности |

#### Задание №50

Укажите, какую предложно-падежную форму неуместно употреблять в официально-деловых текстах:

Выберите один из 4 вариантов ответа:

|    |                    |
|----|--------------------|
| 1) | вследствие болезни |
| 2) | по причине болезни |
| 3) | в связи с болезнью |
| 4) | из-за болезни      |

#### Задание №51

Употребление предлога "благодаря" неуместно в словосочетании:

Выберите один из 4 вариантов ответа:

|    |                                 |
|----|---------------------------------|
| 1) | низкая производительность труда |
| 2) | эффективная работа отдела       |
| 3) | помощь соседей                  |
| 4) | внедрение новой технологии      |

#### Задание №52

Основными требованиями к эффективности речи являются:

Выберите один из 4 вариантов ответа:

|    |   |
|----|---|
| 1) | новизна, уместность, правильность           |
| 2) | краткость, монологичность, субъективность   |
| 3) | новизна, безэмоциональность, монологичность |
| 4) | новизна, спонтанность, эмоциональность      |

#### Задание №53

Укажите, какой "эффект" имеется в виду: "Речь должна быть обоснованной, убедительной, логичной, вызывающей соразмышление и осмысление информации":

Выберите один из 4 вариантов ответа:

|    |                                       |
|----|---------------------------------------|
| 1) | эффект визуального имиджа             |
| 2) | эффект первой фразы                   |
| 3) | эффект аргументации                   |
| 4) | эффект художественной выразительности |

#### Задание №54

Укажите, какая фигура речи использована в предложении «Кто из нас не любовался восходом солнца, летним разнотравьем лугов, бушующим морем?»:

| Выберите один из 4 вариантов ответа: |  |                     |
|--------------------------------------|--|---------------------|
| 1)                                   |  | гипербола           |
| 2)                                   |  | риторический вопрос |
| 3)                                   |  | метонимия           |
| 4)                                   |  | синекдоха           |

| Задание №55  |  |           |
|--|--|-----------|
| Укажите, какая фигура речи использована в предложении "А новое так отрицает старое!" |  |           |
| Выберите один из 4 вариантов ответа:   |  |           |
| 1)   |  | синекдоха |
| 2)   |  | антитеза  |
| 3)   |  | градация  |
| 4)   |  | инверсия  |

| Задание №56  |  |           |
|--|--|-----------|
| Укажите, какая фигура речи использована в предложении "Пришел, увидел, победил!" |  |           |
| Выберите один из 4 вариантов ответа:   |  |           |
| 1)   |  | антитеза  |
| 2)   |  | метафора  |
| 3)   |  | метонимия |
| 4)   |  | градация  |

| Задание №57  |  |                |
|--|--|----------------|
| Кто считал, что деловое общение - это коммуникативная предметно-целевая и профессиональная деятельность? |  |                |
| Выберите один из 4 вариантов ответа:   |  |                |
| 1)   |  | Колтунова      |
| 2)   |  | Алан Пиз       |
| 3)   |  | Барбара Пиз    |
| 4)   |  | А. Луначарский |

| Задание №58   |  |                              |
|---|--|------------------------------|
| Колтунова считала, что деловое общение является коммуникативной деятельностью в сферах: |  |                              |
| Выберите несколько из 4 вариантов ответа:   |  |                              |
| 1)  |  | социально-правовых отношений |
| 2)  |  | экономических отношений      |
| 3)  |  | личных отношений             |
| 4)  |  | производственных отношений   |

| Задание №59 |  |  |
|-------------|--|--|
|-------------|--|--|

Отношения деловые от личных отличаются:

Выберите несколько из 4 вариантов ответа:

- |    |  |
|----|--|
| 1) | партнеры значимы друг для друга                  |
| 2) | партнеры не представляют интереса друг для друга |
| 3) | собеседники компетентны в обсуждаемых вопросах   |
| 4) | важен статус собеседника                         |

#### Задание №60

Особенностью делового общения считают:

Выберите несколько из 4 вариантов ответа:

- |    |   |
|----|---|
| 1) | заинтересованность в продуктивном сотрудничестве  |
| 2) | взаимозначимость партнеров друг для друга         |
| 3) | главное, чтобы собеседники были вежливы           |
| 4) | статус собеседника должен быть высоким в иерархии |

#### Задание №61

Основными отличительными чертами личного от делового общения называют:

Выберите несколько из 4 вариантов ответа:

- |    |   |
|----|---|
| 1) | значимость партнеров друг для друга         |
| 2) | отличное понимание собеседниками друг друга |
| 3) | интерес в продуктивном сотрудничестве       |
| 4) | личная симпатия представителей сторон       |

#### Задание №62

Выберите из перечня признаки классификации видов делового общения:

Выберите несколько из 4 вариантов ответа:

- |    |  |
|----|--|
| 1) | По форме речи                              |
| 2) | Пространственное расположение собеседников |
| 3) | Компетентность собеседников                |
| 4) | Количество участников                      |

#### Задание №63

По форме речи различают деловое общение:

Выберите несколько из 4 вариантов ответа:

- |    |                   |
|----|-------------------|
| 1) | письменное        |
| 2) | устное            |
| 3) | электронное       |
| 4) | не имеет значения |

#### Задание №64

По направленности между субъектами, различают деловое общение:

| Выберите несколько из 4 вариантов ответа: |                          |                |
|---|--------------------------|----------------|
| 1)  | <input type="checkbox"/> | монологическое |
| 2)  | <input type="checkbox"/> | диалогическое  |
| 3)  | <input type="checkbox"/> | смешанное      |
| 4)  | <input type="checkbox"/> | публичное      |

| Задание №65   |                          |                  |
|---|--------------------------|------------------|
| По наличию опосредствующего аппарата различают деловое общение: |                          |                  |
| Выберите несколько из 4 вариантов ответа:                       |                          |                  |
| 1)  | <input type="checkbox"/> | непосредственное |
| 2)  | <input type="checkbox"/> | опосредованное   |
| 3)  | <input type="checkbox"/> | прямолинейное    |
| 4)  | <input type="checkbox"/> | центровое        |

| Задание №66  |                          |               |
|--|--------------------------|---------------|
| По расположению субъектов в пространстве, различают деловое общение: |                          |               |
| Выберите несколько из 4 вариантов ответа:                            |                          |               |
| 1)   | <input type="checkbox"/> | контактное    |
| 2)   | <input type="checkbox"/> | дистанционное |
| 3)   | <input type="checkbox"/> | интимное      |
| 4)   | <input type="checkbox"/> | продольное    |

| Задание №67  |                          |               |
|--|--------------------------|---------------|
| По количеству участников, различают деловое общение: |                          |               |
| Выберите несколько из 4 вариантов ответа:            |                          |               |
| 1)   | <input type="checkbox"/> | межличностное |
| 2)   | <input type="checkbox"/> | публичное     |
| 3)   | <input type="checkbox"/> | монотонное    |
| 4)   | <input type="checkbox"/> | смешанное     |

| Задание №68   |                          |   |
|---|--------------------------|---|
| Сколько признаков классификации видов делового общения представлено в теме? |                          |   |
| Выберите один из 5 вариантов ответа:  |                          |   |
| 1)  | <input type="checkbox"/> | 3 |
| 2)  | <input type="checkbox"/> | 5 |
| 3)  | <input type="checkbox"/> | 7 |
| 4)  | <input type="checkbox"/> | 4 |
| 5)  | <input type="checkbox"/> | 6 |

| Задание №69   |  |  |
|---|--|--|
| Укажите соответствие признака и вида делового общения |  |  |

| Укажите соответствие для всех 5 вариантов ответа: |  |                                      |    |                  |
|---|--|--------------------------------------|----|------------------|
| 1)  |  | по форме речи                        | 1) | непосредственное |
| 2)  |  | по направленности                    | 2) | устное           |
| 3)  |  | по положению субъектов               | 3) | диалогическое    |
| 4)  |  | по количеству участников             | 4) | контактное       |
| 5)  |  | по наличию опосредствующего аппарата | 5) | межличностное    |

| Задание №70   |  |                                    |    |               |
|---|--|------------------------------------|----|---------------|
| Подберите признаку соответствующий ему вид делового общения |  |                                    |    |               |
| Укажите соответствие для всех 4 вариантов ответа:           |  |                                    |    |               |
| 1)  |  | по направленности между субъектами | 1) | публичное     |
| 2)  |  | по форме речи                      | 2) | контактное    |
| 3)  |  | по количеству участников           | 3) | диалогическое |
| 4)  |  | по положению субъектов             | 4) | письменное    |

| Задание №71  |  |   |  |  |
|--|--|---|--|--|
| Какие из перечисленных видов общения НЕ являются деловыми? |  |   |  |  |
| Выберите несколько из 4 вариантов ответа:                  |  |   |  |  |
| 1)   |  | перебранка                                      |  |  |
| 2)   |  | скандал на рынке относительно качества продукта |  |  |
| 3)   |  | публичная речь                                  |  |  |
| 4)   |  | дискуссия                                       |  |  |

| Задание №72   |  |                     |  |  |
|---|--|---------------------|--|--|
| В перечне необходимо указать, какие формы относятся к деловому общению: |  |                     |  |  |
| Выберите несколько из 4 вариантов ответа:                               |  |                     |  |  |
| 1)  |  | телефонный разговор |  |  |
| 2)  |  | публичная речь      |  |  |
| 3)  |  | пресс-конференция   |  |  |
| 4)  |  | спор из-за цены     |  |  |

| Задание №73                                    |  |   |  |  |
|--|--|---|--|--|
| Какими могут быть типовые цели деловой беседы? |  |   |  |  |
| Выберите несколько из 4 вариантов ответа:      |  |   |  |  |
| 1)   |  | вызвать желание собеседника к взаимодействию                      |  |  |
| 2)   |  | необходимость сформулировать решение на основе мнений сотрудников |  |  |
| 3)   |  | занять время сотрудников, если есть свободное                     |  |  |
| 4)   |  | показать свою компетентность                                      |  |  |

| Задание №74 |  |  |  |  |
|-------------|--|--|--|--|
|-------------|--|--|--|--|

| Укажите верную последовательность этапов телефонного разговора |  |                     |
|--|--|---------------------|
| Укажите порядок следования всех 4 вариантов ответа:            |  |                     |
| 1)   |  | завершение          |
| 2)   |  | приветствие         |
| 3)   |  | взаимопредставление |
| 4)   |  | предмет звонка      |

| Задание №75   |  |                                 |
|---|--|---------------------------------|
| Выберите элементы телефонного разговора из перечня: |  |                                 |
| Выберите несколько из 4 вариантов ответа:           |  |                                 |
| 1)  |  | завершение                      |
| 2)  |  | окончание                       |
| 3)  |  | приветствие                     |
| 4)  |  | пожелание долгих лет и здоровья |

| Задание №76  |  |                     |  |
|--|--|---------------------|--|
| Укажите соответствие элемента телефонного разговора и действия собеседников: |  |                     |  |
| Укажите соответствие для всех 4 вариантов ответа:                            |  |                     |  |
| 1)   |  | завершение          | 1) прощание, выражение признательности |
| 2)   |  | взаимопредставление | 2) сообщение причины звонка и его темы |
| 3)   |  | приветствие         | 3) Сидоров у аппарата                  |
| 4)   |  | предмет звонка      | 4) здравствуйте                        |

| Задание №77   |  |                     |                         |
|---|--|---------------------|-------------------------|
| Подберите элементу телефонного разговора соответствующее действие |  |                     |                         |
| Укажите соответствие для всех 4 вариантов ответа:                 |  |                     |                         |
| 1)  |  | приветствие         | 1) подведем итоги       |
| 2)  |  | взаимопредставление | 2) здесь начальник бюро |
| 3)  |  | завершение          | 3) добрый день          |
| 4)  |  | предмет звонка      | 4) обсуждение вопроса   |

| Задание №78  |  |  |
|--|--|--|
| Каким требованиям необходимо следовать, чтобы совещание было результативным? |  |  |
| Выберите несколько из 4 вариантов ответа:                                    |  |  |
| 1)   |  | регулярность проведения                                    |
| 2)   |  | проведение совещаний, как только потребуется руководству   |
| 3)   |  | сочетание обсуждения стратегических и оперативных вопросов |
| 4)   |  | имидж руководителя не имеет значения                       |

| Задание №79  |  |
|--|--|
| Укажите верную последовательность этапов дискуссии |  |

| Укажите порядок следования всех 4 вариантов ответа: |  |                               |
|---|--|-------------------------------|
| 1)  |  | наличие оптимального решения  |
| 2)  |  | оценка альтернатив            |
| 3)  |  | уточнение предмета обсуждения |
| 4)  |  | вступление в контакт          |

| Задание №80  |  |                   |
|--|--|-------------------|
| Выберите из перечня основные этапы пресс-конференции |  |                   |
| Выберите несколько из 5 вариантов ответа:            |  |                   |
| 1)   |  | обдумывание       |
| 2)   |  | подготовка        |
| 3)   |  | проведение        |
| 4)   |  | обсуждение        |
| 5)   |  | подведение итогов |

| Задание №81  |  |  |
|--|--|--|
| Выберите, что необходимо сделать на этапе подготовки к пресс-конференции |  |  |
| Выберите несколько из 4 вариантов ответа:                                |  |  |
| 1)   |  | тайминг, документы                     |
| 2)   |  | анонс                                  |
| 3)   |  | распределить функции между участниками |
| 4)   |  | корректировать документов              |

| Задание №82   |  |                            |
|---|--|----------------------------|
| Что необходимо сделать на этапе подготовки к пресс-конференции? |  |                            |
| Выберите несколько из 4 вариантов ответа:                       |  |                            |
| 1)  |  | техническое оснащение      |
| 2)  |  | речь для ведущего спикера  |
| 3)  |  | музыку для возникшей паузы |
| 4)  |  | анализ ошибок              |

| Задание №83   |  |  |
|---|--|--|
| Что необходимо выполнить на этапе проведения пресс-конференции? |  |  |
| Выберите несколько из 4 вариантов ответа:                       |  |  |
| 1)  |  | регистрировать участников                |
| 2)  |  | разъяснить журналистам порядок           |
| 3)  |  | обеспечить микрофоном желающих выступить |
| 4)  |  | корректировка документов                 |

| Задание №84  |  |  |
|--|--|--|
| На каком этапе пресс-конференции журналистам разъясняют порядок задавания вопросов |  |  |

и фотографирования?

Выберите один из 4 вариантов ответа:

- |    |                   |
|----|-------------------|
| 1) | подготовка        |
| 2) | проведение        |
| 3) | подведение итогов |
| 4) | не имеет значения |

#### Задание №85

Анализ ошибок и размещение пост-фактума осуществляется на этапе пресс-конференции:

Выберите один из 4 вариантов ответа:

- |    |                             |
|----|-----------------------------|
| 1) | подготовительном            |
| 2) | проведения                  |
| 3) | подведения итогов           |
| 4) | не имеет значения, на каком |

#### Задание №86

Формирование тайминга и анонсирование пресс-конференции проводится на этапе:

Выберите один из 4 вариантов ответа:

- |    |                             |
|----|-----------------------------|
| 1) | подготовки                  |
| 2) | проведения                  |
| 3) | подведения итогов           |
| 4) | не имеет значения, на каком |

#### Задание №87

К открытым вопросам в деловой коммуникации относятся:

Выберите один из 4 вариантов ответа:

- |    |                |
|----|----------------|
| 1) | Риторические   |
| 2) | Информационные |
| 3) | Зеркальные     |
| 4) | Альтернативные |

#### Задание №88

Все люди делятся на:

Выберите один из 4 вариантов ответа:

- |    |                               |
|----|-------------------------------|
| 1) | Экстравертов и интравертов    |
| 2) | Сенсорики и интуиты           |
| 3) | Рациональных и иррациональных |
| 4) | Все ответы верны              |



### Задание №89

В каком порядке рассаживаются участники переговоров при трех и более сторонах?

Выберите один из 4 вариантов ответа:

- |    |   |
|----|---|
| 1) | вокруг стола по часовой стрелке в алфавитном порядке            |
| 2) | вокруг стола против часовой стрелки в алфавитном порядке        |
| 3) | вокруг стола по часовой стрелке по степени занимаемой должности |
| 4) | не имеет значения   |

### Задание №90

К методам ведения деловых переговоров относят следующие:

Выберите один из 4 вариантов ответа:

- |    |  |
|----|--|
| 1) | компромиссный метод, метод интеграции, вариационный метод        |
| 2) | метод фальсификации, метод возможных допущений, метод интеграции |
| 3) | метод обмена мнениями, компромиссный метод, метод идентификации  |
| 4) | соблюдение всех этапов переговорного процесса                    |

### Задание №91

К коммуникативной стороне общения относят:

Выберите один из 4 вариантов ответа:

- |    |  |
|----|--|
| 1) | восприятие, понимание и оценка людьми социальных объектов  |
| 2) | процессы взаимодействия партнеров по общению – кооперацию, конкуренцию и т.д.  |
| 3) | основные элементы коммуникации, а именно: отправитель/кодировщик, сообщение, канал, получатель сообщения, восприятие, обратная связь |
| 4) | все, что позволяет понять собеседника  |

### Задание №92

Что относится к социальным стереотипам?

Выберите один из 4 вариантов ответа:

- |    |   |
|----|---|
| 1) | элемент массовой психологии, имеющий как позитивные, так и негативные стороны |
| 2) | феномен, облегчающий межличностное восприятие                                 |
| 3) | феномен, мешающий эффективному общению  |
| 4) | положительный настрой   |

### Задание №93

Переговоры - обсуждение с целью...

Выберите один из 4 вариантов ответа:

- |    |  |
|----|--|
| 1) | навязывания своих условий сделки             |
| 2) | выяснение отношений                          |
| 3) | заключение соглашения по какому-либо вопросу |

|    |                               |
|----|-------------------------------|
| 4) | приятного времяпрепровождения |
|----|-------------------------------|

#### Задание №94

Деловая беседа по отношению к переговорам, может быть:

Выберите несколько из 4 вариантов ответа:

|    |                                     |
|----|-------------------------------------|
| 1) | способствовать конфликтной ситуации |
| 2) | быть их составной частью            |
| 3) | вредить переговорам                 |
| 4) | предварять переговоры               |

#### Задание №95

Первым этапом переговорного процесса может быть...

Выберите несколько из 4 вариантов ответа:

|    |  |
|----|--|
| 1) | встреча экспертов                        |
| 2) | обсуждение претензий                     |
| 3) | ознакомительная встреча (деловая беседа) |
| 4) | ультиматум                               |

#### Задание №96

Общаясь через переводчика, необходимо соблюдать следующие правила...

Выберите один из 4 вариантов ответа:

|    |   |
|----|---|
| 1) | учитывать реакцию партнеров               |
| 2) | говорить большой объем материала          |
| 3) | говорить медленно, четко формулируя мысли |
| 4) | сопровождать речь поговорками             |

#### Задание №97

Выберите наиболее полный список видов диалогического общения:

Выберите один из 4 вариантов ответа:

|    |  |
|----|--|
| 1) | переговоры, доклад, приветственная речь            |
| 2) | деловая беседа, переговоры, дискуссия, интервью    |
| 3) | информационная речь, дискуссия                     |
| 4) | переговоры, интервью, реклама, доклад на заседании |

#### Задание №98

Выберите наиболее полный список видов монологического общения:

Выберите один из 4 вариантов ответа:

|    |   |
|----|---|
| 1) | доклад на совещании, приветственная речь, дискуссия                                 |
| 2) | деловая беседа, переговоры, дискуссия   |
| 3) | приветственная речь, информационная речь, доклад на заседании (собрании, совещании) |

|    |                               |
|----|-------------------------------|
| 4) | переговоры, интервью, реклама |
|----|-------------------------------|

#### Задание №99

Какой вид делового общения представлен в следующей ситуации: "Начальник отдела маркетинга объясняет студентам-практикантам, как делать рекламные стенды":

Выберите один из 4 вариантов ответа:

|    |                                |
|----|--------------------------------|
| 1) | духовное деловое общение       |
| 2) | деятельностное деловое общение |
| 3) | познавательное деловое общение |
| 4) | мотивационное деловое общение  |

#### Задание №100

Кому принадлежит высказывание: "Мы никогда не будем вести переговоры из страха и никогда не будем страшиться переговоров"?

Выберите один из 4 вариантов ответа:

|    |                 |
|----|-----------------|
| 1) | Дж. Кеннеди     |
| 2) | И.В. Сталину    |
| 3) | Н. Макиавелли   |
| 4) | А. Македонскому |

#### Задание №101

Что, по мнению экспертов, является средством коммуникации между сторонами для достижения определенных целей делового общения?

Выберите один из 4 вариантов ответа:

|    |                   |
|----|-------------------|
| 1) | переговоры        |
| 2) | деловое совещание |
| 3) | интервью          |
| 4) | конференцию       |

#### Задание №102

В каком виде делового общения каждая из сторон имеет равные возможности как в контроле ситуации, так и в принятии решения?

Выберите один из 4 вариантов ответа:

|    |             |
|----|-------------|
| 1) | переговоры  |
| 2) | совещание   |
| 3) | конференция |
| 4) | брифинг     |

#### Задание №103

Что является в деловой среде одним из методов альтернативного урегулирования споров и коммуникационным взаимодействием людей или социальных групп?

| Выберите один из 4 вариантов ответа: |                          |                   |
|--------------------------------------|--------------------------|-------------------|
| 1)                                   | <input type="checkbox"/> | переговоры        |
| 2)                                   | <input type="checkbox"/> | совещания         |
| 3)                                   | <input type="checkbox"/> | конференции       |
| 4)                                   | <input type="checkbox"/> | пресс-конференции |

| Задание №104  |                          |  |
|---|--------------------------|--|
| Выберите из перечня характерные особенности переговоров, как средства коммуникации: |                          |  |
| Выберите несколько из 4 вариантов ответа:   |                          |  |
| 1)  | <input type="checkbox"/> | коммуникационное взаимодействие людей или социальных групп |
| 2)  | <input type="checkbox"/> | один из методов альтернативного урегулирования споров      |
| 3)  | <input type="checkbox"/> | раздача подарков за хорошие взаимоотношения                |
| 4)  | <input type="checkbox"/> | наделение дополнительными полномочиями участников          |

| Задание №105   |                          |                    |
|--|--------------------------|--------------------|
| Как называется процесс, когда совместная с партнером деятельность, предполагает отношение в системе субъект-субъект? |                          |                    |
| Выберите один из 4 вариантов ответа:   |                          |                    |
| 1)   | <input type="checkbox"/> | переговоры         |
| 2)   | <input type="checkbox"/> | доклад             |
| 3)   | <input type="checkbox"/> | рекламная компания |
| 4)   | <input type="checkbox"/> | совещание          |

| Задание №106  |                          |   |
|---|--------------------------|---|
| Характерной особенностью переговоров является то, что интересы их участников могут: |                          |   |
| Выберите один из 4 вариантов ответа:  |                          |   |
| 1)  | <input type="checkbox"/> | частично совпадать, и частично расходиться  |
| 2)  | <input type="checkbox"/> | полностью совпадать                         |
| 3)  | <input type="checkbox"/> | полностью расходиться                       |
| 4)  | <input type="checkbox"/> | полностью совпадать и полностью расходиться |

| Задание №107                                   |                          |  |
|--|--------------------------|--|
| Характерной особенностью переговоров является: |                          |  |
| Выберите один из 4 вариантов ответа:           |                          |  |
| 1)   | <input type="checkbox"/> | неоднородность переговорного процесса по решаемым на них задачам |
| 2)   | <input type="checkbox"/> | обязательное участие руководства                                 |
| 3)   | <input type="checkbox"/> | вынесение не более трех решений                                  |
| 4)   | <input type="checkbox"/> | принятие решений в первой половине переговоров                   |

| Задание №108  |  |  |
|---|--|--|
| Выберите из перечня функции переговорного процесса: |  |  |

| Выберите несколько из 4 вариантов ответа: |  |                 |
|---|--|-----------------|
| 1)  |  | информационная  |
| 2)  |  | коммуникативная |
| 3)  |  | направляющая    |
| 4)  |  | обязательная    |

| Задание №109   |  |                |
|--|--|----------------|
| Укажите, что является функцией переговорного процесса? |  |                |
| Выберите несколько из 4 вариантов ответа:              |  |                |
| 1)   |  | контрольная    |
| 2)   |  | координирующая |
| 3)   |  | информационная |
| 4)   |  | делегирующая   |

| Задание №110  |  |                |
|---|--|----------------|
| Какую функцию выполняют переговоры, если стороны не готовы к совместным действиям, либо принятые решения одной из сторон считаются недопустимыми? |  |                |
| Выберите один из 4 вариантов ответа:  |  |                |
| 1)  |  | информационную |
| 2)  |  | контрольную    |
| 3)  |  | координирующую |
| 4)  |  | направляющую   |

| Задание №111  |  |                 |
|---|--|-----------------|
| Какую функцию выполняют переговоры, если налажены новые связи, сформированы отношения, произведен обмен точками зрения и информацией? |  |                 |
| Выберите один из 4 вариантов ответа:  |  |                 |
| 1)  |  | коммуникативную |
| 2)  |  | контрольную     |
| 3)  |  | направляющую    |
| 4)  |  | координирующую  |

| Задание №112   |  |                |
|--|--|----------------|
| Какую функцию выполняют переговоры, поскольку всегда есть предмет обсуждения и переговорный процесс будет настраиваться на его обсуждение? |  |                |
| Выберите один из 4 вариантов ответа:   |  |                |
| 1)   |  | направляющую   |
| 2)   |  | контрольную    |
| 3)   |  | координирующую |
| 4)   |  | информационную |

| Задание №113 |  |  |
|--------------|--|--|
|--------------|--|--|

Какая функция переговоров обеспечивает соблюдение регламента переговорного процесса?

Выберите один из 4 вариантов ответа:

|    |                |
|----|----------------|
| 1) | контрольная    |
| 2) | информационная |
| 3) | координирующая |
| 4) | регулирующая   |

#### Задание №114

Какая функция способствует выполнению сторонами-участниками переговоров необходимых действий, способствующих успешному завершению деловой коммуникации?

Выберите один из 4 вариантов ответа:

|    |                |
|----|----------------|
| 1) | координирующая |
| 2) | направляющая   |
| 3) | регулирующая   |
| 4) | информационная |

#### Задание №115

Укажите соответствие между функцией и характеристикой переговоров

Укажите соответствие для всех 4 вариантов ответа:

|    |                 |    |  |
|----|-----------------|----|--|
| 1) | информационная  | 1) | всегда есть предмет обсуждения и переговорный процесс будет настраиваться на его обсуждение                  |
| 2) | коммуникативная | 2) | если стороны не готовы к совместным действиям, либо принятые решения одной из сторон считаются недопустимыми |
| 3) | направляющая    | 3) | когда налажены новые связи, формируются отношения, обмен точками зрения и информацией                        |
| 4) | контрольная     | 4) | обеспечивает соблюдение регламента переговорного процесса  |

#### Задание №116

Необходимо указать соответствие между наименованием функции переговоров и их характеристикой

Укажите соответствие для всех 4 вариантов ответа:

|    |                |    |   |
|----|----------------|----|---|
| 1) | регулятивная   | 1) | обеспечивает соблюдение регламента переговорного процесса   |
| 2) | контрольная    | 2) | способствует выполнению сторонами необходимых действий, способствующих успешному завершению деловой коммуникации    |
| 3) | координирующая | 3) | интерес сторон проявился лишь в обмене точками зрения, или переговоры рассматриваются сторонами как предварительные |
| 4) | информационная | 4) | поскольку всегда есть предмет обсуждения и  |

|  |  |  |  |
|--|--|--|--|
|  |  |  | переговорный процесс будет настраиваться на его обсуждение |
|--|--|--|--|

#### Задание №117

Какого типа переговоры, если все участники переговоров преследуют исключительно свои цели:

Выберите один из 4 вариантов ответа:

|    |                       |
|----|-----------------------|
| 1) | позиционные           |
| 2) | интегральные          |
| 3) | внутриорганизационные |
| 4) | оперативные           |

#### Задание №118

Какого типа переговоры, если участники объединяются в группы, для более эффективного достижения необходимого результата

Выберите один из 4 вариантов ответа:

|    |              |
|----|--------------|
| 1) | позиционные  |
| 2) | интегральные |
| 3) | оперативные  |
| 4) | тактические  |

#### Задание №119

К основным методам ведения переговорного процесса относят:

Выберите несколько из 5 вариантов ответа:

|    |               |
|----|---------------|
| 1) | вариационный  |
| 2) | интеграции    |
| 3) | балансовый    |
| 4) | финансовый    |
| 5) | компромиссный |

#### Задание №120

Какой метод ведения переговорного процесса имеет место, если на стадии подготовки к переговорам участники занимаются поиском ответов на вопросы, а рассуждения выходят за рамки альтернативного рассмотрения предмета переговоров

Выберите один из 4 вариантов ответа:

|    |              |
|----|--------------|
| 1) | вариационный |
| 2) | интеграции   |
| 3) | балансовый   |
| 4) | финансовый   |

#### Задание №121

Какой метод ведения переговорного процесса используют в ситуации необходимости

убеждения партнера, в необходимости оценивать проблематику переговоров

Выберите один из 4 вариантов ответа:

|    |                          |               |
|----|--------------------------|---------------|
| 1) | <input type="checkbox"/> | интеграции    |
| 2) | <input type="checkbox"/> | компромиссный |
| 3) | <input type="checkbox"/> | балансовый    |
| 4) | <input type="checkbox"/> | вариационный  |

#### Задание №122

Какой метод ведения переговорного процесса необходим, чтобы мысленно встать на место партнера, посмотреть на вещи его глазами и рассмотреть комплекс проблем с точки зрения ожидаемых от партнера аргументов «за» и довести до сознания собеседника связанные с этим преимущества?

Выберите один из 4 вариантов ответа:

|    |                          |               |
|----|--------------------------|---------------|
| 1) | <input type="checkbox"/> | балансовый    |
| 2) | <input type="checkbox"/> | интеграции    |
| 3) | <input type="checkbox"/> | компромиссный |
| 4) | <input type="checkbox"/> | вариационный  |

#### Задание №123

При каком методе ведения переговорного процесса участники должны обнаруживать готовность к согласию?

Выберите один из 4 вариантов ответа:

|    |                          |               |
|----|--------------------------|---------------|
| 1) | <input type="checkbox"/> | компромиссном |
| 2) | <input type="checkbox"/> | балансовом    |
| 3) | <input type="checkbox"/> | финансовом    |
| 4) | <input type="checkbox"/> | интеграции    |

#### Задание №124

Кому принадлежит позиция различия переговоров по целям?

Выберите один из 4 вариантов ответа:

|    |                          |                 |
|----|--------------------------|-----------------|
| 1) | <input type="checkbox"/> | Ф.Ч. Икле       |
| 2) | <input type="checkbox"/> | А. Маслоу       |
| 3) | <input type="checkbox"/> | Р. Гадапасу     |
| 4) | <input type="checkbox"/> | А. Македонскому |

#### Задание №125

Какое количество целей переговоров выделено Ф.Ч. Икле?

Выберите один из 4 вариантов ответа:

|    |                          |       |
|----|--------------------------|-------|
| 1) | <input type="checkbox"/> | три   |
| 2) | <input type="checkbox"/> | пять  |
| 3) | <input type="checkbox"/> | шесть |
| 4) | <input type="checkbox"/> | семь  |



**Задание №126**

Какие виды переговоров по типу совместных решений ?

Выберите несколько из 4 вариантов ответа:

|    |                          |                        |
|----|--------------------------|------------------------|
| 1) | <input type="checkbox"/> | компромиссные          |
| 2) | <input type="checkbox"/> | качественного перехода |
| 3) | <input type="checkbox"/> | сужения противоречий   |
| 4) | <input type="checkbox"/> | прямые                 |

**Задание №127**

Выберите виды переговоров по типу совместных решений :

Выберите несколько из 4 вариантов ответа:

|    |                          |                        |
|----|--------------------------|------------------------|
| 1) | <input type="checkbox"/> | асимметричного решения |
| 2) | <input type="checkbox"/> | прямые                 |
| 3) | <input type="checkbox"/> | косвенные              |
| 4) | <input type="checkbox"/> | снятия противоречия    |

**Задание №128**

Какими могут быть переговоры по характеру взаимодействия сторон?

Выберите несколько из 4 вариантов ответа:

|    |                          |                        |
|----|--------------------------|------------------------|
| 1) | <input type="checkbox"/> | прямые                 |
| 2) | <input type="checkbox"/> | косвенные              |
| 3) | <input type="checkbox"/> | компромиссные          |
| 4) | <input type="checkbox"/> | асимметричного решения |

**Задание №129**

Переговоры, при которых все стороны одновременно присутствуют за столом переговоров и способны разрешить предмет своего спора без внешней помощи

Выберите один из 4 вариантов ответа:

|    |                          |               |
|----|--------------------------|---------------|
| 1) | <input type="checkbox"/> | Прямые        |
| 2) | <input type="checkbox"/> | Косвенные     |
| 3) | <input type="checkbox"/> | Компромиссные |
| 4) | <input type="checkbox"/> | Ассиметричные |

**Задание №130**

Какого вида переговоры, при которых контакта сторон между собой не происходит, а взаимодействуют они через посредников

Выберите один из 4 вариантов ответа:

|    |                          |               |
|----|--------------------------|---------------|
| 1) | <input type="checkbox"/> | косвенные     |
| 2) | <input type="checkbox"/> | прямые        |
| 3) | <input type="checkbox"/> | ассиметричные |

|    |               |
|----|---------------|
| 4) | компромиссные |
|----|---------------|

#### Задание №131

Какой признак классификации переговоров объединяет их виды : компромиссные, качественного перехода, сужения противоречий, снятия противоречия, асимметричного решения?

Выберите один из 4 вариантов ответа:

|    |                                    |
|----|------------------------------------|
| 1) | по типу совместных решений         |
| 2) | по характеру взаимодействия сторон |
| 3) | по виду взаимодействия             |
| 4) | по продолжительности проведения    |

#### Задание №132

Укажите верный порядок стадий переговорного процесса:

Укажите порядок следования всех 5 вариантов ответа:

|    |                           |
|----|---------------------------|
| 1) | подготовка                |
| 2) | отбор позиции             |
| 3) | поиск приемлемого решения |
| 4) | завершение переговоров    |
| 5) | анализ результатов        |

#### Задание №133

Каким этапом переговорного процесса является отбор позиции?

Выберите один из 5 вариантов ответа:

|    |   |
|----|---|
| 1) | 1 |
| 2) | 2 |
| 3) | 3 |
| 4) | 4 |
| 5) | 5 |

#### Задание №134

Каким по счету этапом переговорного процесса является анализ результатов?

Выберите один из 5 вариантов ответа:

|    |   |
|----|---|
| 1) | 1 |
| 2) | 2 |
| 3) | 3 |
| 4) | 4 |
| 5) | 5 |

#### Задание №135

В переговорном процессе каким по счету является этап завершение переговоров?

| Выберите один из 5 вариантов ответа: |  |   |
|--------------------------------------|--|---|
| 1)                                   |  | 1 |
| 2)                                   |  | 2 |
| 3)                                   |  | 3 |
| 4)                                   |  | 4 |
| 5)                                   |  | 5 |

| Задание №136  |  |   |
|---|--|---|
| В переговорном процессе каким по счету является этап "поиск приемлемого решения"? |  |   |
| Выберите один из 5 вариантов ответа:  |  |   |
| 1)  |  | 1 |
| 2)  |  | 2 |
| 3)  |  | 3 |
| 4)  |  | 4 |
| 5)  |  | 5 |

| Задание №137   |  |                      |
|--|--|----------------------|
| Чьей задачей является: привести в действие возможные комбинации интересов участников, способствующих внесению некоторого количества вариантов решений, чтобы направить переговоры в русло поиска конкретных предложений? |  |                      |
| Выберите один из 4 вариантов ответа:   |  |                      |
| 1)   |  | посредника           |
| 2)   |  | участника-инициатора |
| 3)   |  | наблюдателя          |
| 4)   |  | потребителя          |

| Задание №138   |  |                    |
|--|--|--------------------|
| На каком этапе переговорного процесса возможно усиление напряжения, компромиссы или даже уступки сторон? |  |                    |
| Выберите один из 4 вариантов ответа:   |  |                    |
| 1)   |  | окончание          |
| 2)   |  | начало             |
| 3)   |  | анализ результатов |
| 4)   |  | подготовка         |

| Задание №139   |  |               |
|--|--|---------------|
| Чем является сформулированное одной стороной и принятое другой стороной предложение или система предложений о ее восприятии проблемной ситуации? |  |               |
| Выберите один из 4 вариантов ответа:   |  |               |
| 1)   |  | позицией      |
| 2)   |  | точкой зрения |
| 3)   |  | решением      |

|    |            |
|----|------------|
| 4) | установкой |
|----|------------|

#### Задание №140

Кому принадлежит высказывание: "Мы никогда не будем вести переговоры из страха и никогда не будем страшиться переговоров"?

Выберите один из 4 вариантов ответа:

|    |              |
|----|--------------|
| 1) | Дж. Кеннеди  |
| 2) | А. Маслоу    |
| 3) | Р. Гандапасу |
| 4) | Д. Рузвельту |

#### Задание №141

Что различного может быть у переговорщиков?

Выберите несколько из 4 вариантов ответа:

|    |                |
|----|----------------|
| 1) | цели           |
| 2) | интересы       |
| 3) | намерения      |
| 4) | любовь к жизни |

#### Задание №142

Укажите, что является функцией переговорного процесса?

Выберите несколько из 4 вариантов ответа:

|    |                 |
|----|-----------------|
| 1) | коммуникативная |
| 2) | контрольная     |
| 3) | вдохновляющая   |
| 4) | дискуссионная   |

#### Задание №143

Что из перечисленного НЕ является функцией переговорного процесса?

Выберите один из 4 вариантов ответа:

|    |                  |
|----|------------------|
| 1) | направляющая     |
| 2) | координирующая   |
| 3) | представительная |
| 4) | коммуникативная  |

#### Задание №144

Что из перечня НЕ является методом переговорного процесса?

Выберите один из 4 вариантов ответа:

|    |              |
|----|--------------|
| 1) | вариационный |
| 2) | балансовый   |

|    |                |
|----|----------------|
| 3) | компромиссный  |
| 4) | функциональный |

#### Задание №145

С какой целью применяется метод интеграции в переговорном процессе?

Выберите один из 4 вариантов ответа:

|    |                              |
|----|------------------------------|
| 1) | для урегулирования ситуации  |
| 2) | интеграции сторон            |
| 3) | разъяснения трудных вопросов |
| 4) | взаимодействия               |

#### Задание №146

С какой целью применяется метод уравнивания в переговорном процессе?

Выберите один из 4 вариантов ответа:

|    |   |
|----|---|
| 1) | добиться осознания партнером ситуации   |
| 2) | мысленно встать на место партнера, посмотреть на вещи его глазами и рассмотреть комплекс проблем с точки зрения ожидаемых от партнера аргументов «за» |
| 3) | убеждения партнера в необходимости оценить проблему   |
| 4) | принять решение   |

#### Задание №147

Кто предложил "различать переговоры по целям, которые ставят перед собой стороны"?

Выберите один из 4 вариантов ответа:

|    |                |
|----|----------------|
| 1) | Фред Икле      |
| 2) | Дж. Кеннеди    |
| 3) | Р. Гандапас    |
| 4) | М.В. Ломоносов |

#### Задание №148

В каком типе переговоров их видами будут: "компромиссные", "качественного перехода", "асимметричного решения" переговоры?

Выберите один из 4 вариантов ответа:

|    |                             |
|----|-----------------------------|
| 1) | по типу совместных решений  |
| 2) | по характеру взаимодействия |
| 3) | во всех типах               |
| 4) | не имеет значения           |

#### Задание №149

Подберите синоним слову "релятивная", если речь идет о позиции в переговорах:

Выберите один из 4 вариантов ответа:

|    |               |
|----|---------------|
| 1) | относительная |
|----|---------------|

|    |               |
|----|---------------|
| 2) | точная        |
| 3) | конкретная    |
| 4) | формулирующая |

#### Задание №150

На чем основан авторитарный стиль руководства?

Выберите несколько из 4 вариантов ответа:

|    |   |
|----|---|
| 1) | на абсолютной власти руководителя           |
| 2) | строгом исполнении подчиненными своих задач |
| 3) | соблюдении сроков исполнения                |
| 4) | согласовании вопросов с руководителем       |

#### Задание №151

На чем основан либеральный (попустительский) стиль руководства?

Выберите несколько из 4 вариантов ответа:

|    |   |
|----|---|
| 1) | безразличии руководителя                          |
| 2) | невмешательстве в деятельность работников         |
| 3) | согласовании действий                             |
| 4) | получении четких указаний со стороны руководителя |

#### Задание №152

Если в переговорном процессе "интерес сторон проявился лишь в обмене точками зрения, или переговоры рассматриваются сторонами как предварительные", имеем дело с какой его функцией?

Выберите один из 4 вариантов ответа:

|    |                 |
|----|-----------------|
| 1) | информационной  |
| 2) | коммуникативной |
| 3) | направляющей    |
| 4) | контрольной     |

#### Задание №153

О какой функции переговорного процесса идет речь, если "налажены новые связи, формируются отношения"?

Выберите один из 4 вариантов ответа:

|    |                 |
|----|-----------------|
| 1) | коммуникативной |
| 2) | информативной   |
| 3) | контрольной     |
| 4) | координирующей  |

#### Задание №154

О какой функции переговорного процесса идет речь, если "обеспечивается соблюдение регламента"?

| Выберите один из 4 вариантов ответа: |  |                 |
|--------------------------------------|--|-----------------|
| 1)                                   |  | информативная   |
| 2)                                   |  | коммуникативная |
| 3)                                   |  | контрольная     |
| 4)                                   |  | координирующая  |

| Задание №155   |  |                 |
|--|--|-----------------|
| О какой функции переговорного процесса идет речь, если "выполнены сторонами действия, способствующие успешному завершению деловой коммуникации"? |  |                 |
| Выберите один из 4 вариантов ответа:   |  |                 |
| 1)   |  | контрольная     |
| 2)   |  | коммуникативная |
| 3)   |  | направляющая    |
| 4)   |  | координирующая  |

| Задание №156   |  |  |
|--|--|--|
| На что необходимо обращать во-первых, при подготовке к переговорам, с точки зрения организации среды, в которой их запланировано провести? |  |  |
| Выберите несколько из 4 вариантов ответа:  |  |  |
| 1)   |  | помещение, в котором произойдет встреча оппонентов                 |
| 2)   |  | техническое оснащение  |
| 3)   |  | обеспечение необходимыми канцелярскими принадлежностями, напитками |
| 4)   |  | стоянка для автомашин  |

| Задание №157  |  |                             |
|---|--|-----------------------------|
| Почему не рекомендуется проводить серьезные деловые беседы в баре? Укажите причины: |  |                             |
| Выберите несколько из 4 вариантов ответа:   |  |                             |
| 1)  |  | шумно                       |
| 2)  |  | много отвлекающих моментов  |
| 3)  |  | могут подслушать            |
| 4)  |  | все участники не поместятся |

| Задание №158   |  |   |
|--|--|---|
| В каком случае удобно провести переговоры в кабинете руководителя? |  |   |
| Выберите один из 4 вариантов ответа:                               |  |   |
| 1)   |  | не более двух участников с каждой стороны   |
| 2)   |  | когда "наших" участников больше             |
| 3)   |  | если нет другого помещения (уборка, ремонт) |
| 4)   |  | так захотел оппонент, как он хочет          |

| Задание №159 |  |  |
|--------------|--|--|
|--------------|--|--|

Какие помещения можно использовать для проведения переговоров?

Выберите несколько из 4 вариантов ответа:

- |    |  |
|----|--|
| 1) | помещение для проведения переговоров                               |
| 2) | конференц-зал для проведения организационных совещаний             |
| 3) | учебный кабинет для проведения занятий, инструктажа, собеседования |
| 4) | только кабинет руководителя  |

#### Задание №160

Что из мебели будет лишним в переговорной комнате?

Выберите один из 4 вариантов ответа:

- |    |                         |
|----|-------------------------|
| 1) | Стулья, кресла          |
| 2) | Столы                   |
| 3) | Шкаф для верхней одежды |
| 4) | Диван-кровать           |

#### Задание №161

Чем необходимо оснащать переговорные помещения?

Выберите несколько из 5 вариантов ответа:

- |    |   |
|----|---|
| 1) | Магнитно-маркерная доска                        |
| 2) | Проектор с экраном                              |
| 3) | Принтер, сканер                                 |
| 4) | Компьютер, ноутбук                              |
| 5) | Кухня для приготовления обеда (за перегородкой) |

#### Задание №162

Используется для изображения схем, коротких текстов, иллюстрирующих речь выступающего:

Выберите один из 4 вариантов ответа:

- |    |                          |
|----|--------------------------|
| 1) | Магнитно-маркерная доска |
| 2) | Сплит-система            |
| 3) | Стулья, кресла           |
| 4) | Флип-чарт                |

#### Задание №163

Для просмотра видеоматериалов, результатов анализа и демонстрации выгодных перспектив применяют

Выберите один из 4 вариантов ответа:

- |    |                 |
|----|-----------------|
| 1) | Видеопроектор   |
| 2) | Сплит-система   |
| 3) | Бытовая техника |
| 4) | Флип-чарт       |



**Задание №164**

Каким креслам для оснащения переговорных комнат отдается предпочтение ?

Выберите несколько из 4 вариантов ответа:

- |    |                            |
|----|----------------------------|
| 1) | с мягкой обивкой           |
| 2) | с подлокотниками           |
| 3) | типа табурета              |
| 4) | мягкие, глубокие и удобные |

**Задание №165**

В перечень необходимых принадлежностей для обеденной зоны входит:

Выберите несколько из 4 вариантов ответа:

- |    |                               |
|----|-------------------------------|
| 1) | Чайные/кофейные пары          |
| 2) | Тарелки для бутербродов       |
| 3) | Бумажные салфетки и полотенца |
| 4) | Кастрюли типа "вок"           |

**Задание №166**

Выберите основные зоны переговорных комнат:

Выберите несколько из 4 вариантов ответа:

- |    |  |
|----|--|
| 1) | Зона для ведения переговоров                             |
| 2) | Зона приготовления пищи                                  |
| 3) | Зона для неформального общения                           |
| 4) | Туалетная комната (убедиться в опрятности внешнего вида) |

**Задание №167**

О какой зоне переговорной комнаты идет речь: "Начинать планирование с нее, это - основное и комфортное пространство"?

Выберите один из 4 вариантов ответа:

- |    |   |
|----|---|
| 1) | Ведение переговоров                                 |
| 2) | Гардеробная   |
| 3) | Наличие водопровода и канализации, запаса продуктов |
| 4) | Поодаль, для спокойного общения                     |

**Задание №168**

О какой зоне переговорной комнаты идет речь: "Вблизи от входа, гарантия сохранности вещей обязательна"?

Выберите один из 4 вариантов ответа:

- |    |                         |
|----|-------------------------|
| 1) | Гардеробная             |
| 2) | Ведение переговоров     |
| 3) | Зона приготовления пищи |
| 4) | Неформальное общение    |

### Задание №169

Говоря об организации переговорной среды, имеется в виду:

Выберите несколько из 4 вариантов ответа:

|    |                          |   |
|----|--------------------------|---|
| 1) | <input type="checkbox"/> | помещение для переговоров               |
| 2) | <input type="checkbox"/> | техническое оснащение                   |
| 3) | <input type="checkbox"/> | обеспечение участников всем необходимым |
| 4) | <input type="checkbox"/> | возраст участников и стаж работы        |

### Задание №170

При каких условиях можно проводить переговоры в кабинете руководителя?

Выберите несколько из 4 вариантов ответа:

|    |                          |   |
|----|--------------------------|---|
| 1) | <input type="checkbox"/> | участников не более двух с каждой стороны |
| 2) | <input type="checkbox"/> | имеется в кабинете отдельно стоящий стол  |
| 3) | <input type="checkbox"/> | окна кабинета выходят на восток           |
| 4) | <input type="checkbox"/> | участники переговоров настаивают на этом  |

### Задание №171

Для каких целей может быть использована переговорная комната?

Выберите несколько из 4 вариантов ответа:

|    |                          |                            |
|----|--------------------------|----------------------------|
| 1) | <input type="checkbox"/> | для проведения переговоров |
| 2) | <input type="checkbox"/> | как конференц-зал          |
| 3) | <input type="checkbox"/> | учебный кабинет            |
| 4) | <input type="checkbox"/> | распространения сплетен    |

### Задание №172

Чем, по мнению экспертов организации переговоров, может быть оснащена переговорная комната?

Выберите несколько из 4 вариантов ответа:

|    |                          |                                |
|----|--------------------------|--------------------------------|
| 1) | <input type="checkbox"/> | флип-чарт                      |
| 2) | <input type="checkbox"/> | стулья, кресла                 |
| 3) | <input type="checkbox"/> | проектор с экраном             |
| 4) | <input type="checkbox"/> | тарелками с фирменными блюдами |

### Задание №173

Чем, по мнению экспертов организации переговоров, может быть оснащен конференц-зал?

Выберите несколько из 4 вариантов ответа:

|    |                          |                 |
|----|--------------------------|-----------------|
| 1) | <input type="checkbox"/> | маркерная доска |
| 2) | <input type="checkbox"/> | флип-чарт       |
| 3) | <input type="checkbox"/> | принтер         |

|    |              |
|----|--------------|
| 4) | стол, стулья |
|----|--------------|

#### Задание №174

В каких случаях оборудовать кухонную зону в переговорной комнате необходимо?

Выберите один из 4 вариантов ответа:

|    |  |
|----|--|
| 1) | В крупных компаниях, офисных центрах, когда переговорные комнаты эксплуатируются часто |
| 2) | не имеет значения  |
| 3) | если компания имеет средства на ее оборудование  |
| 4) | для проведения сотрудниками обеденного перерыва  |

#### Задание №175

Зачем применяют перегородки?

Выберите несколько из 4 вариантов ответа:

|    |  |
|----|--|
| 1) | для обеспечения комфорта участникам делового общения |
| 2) | для офисного зонирования                             |
| 3) | чтобы никто не подглядывал                           |
| 4) | разделения зон уборки                                |

#### Задание №176

Проксемическими характеристиками невербального общения являются:

Выберите несколько из 5 вариантов ответа:

|    |                             |
|----|-----------------------------|
| 1) | Угол общения партнеров      |
| 2) | Телефон                     |
| 3) | Похлопывание по спине       |
| 4) | Мимика                      |
| 5) | Дистанция между общающимися |

#### Задание №177

К механизмам манипулятивного воздействия относятся:

Выберите один из 4 вариантов ответа:

|    |   |
|----|---|
| 1) | Психические автоматизмы и комплексы адресата манипуляции            |
| 2) | Потребности, склонности, мотивации адресата манипуляции             |
| 3) | Психотехнические приемы манипулятивного воздействия                 |
| 4) | Механизмы присоединения и внедрения, которые использует манипулятор |

#### Задание №178

Деловые партнеры с визуальной модальностью мыслят преимущественно:

Выберите один из 4 вариантов ответа:

|    |                      |
|----|----------------------|
| 1) | Тактильными образами |
| 2) | Зрительными образами |
| 3) | Аудиальными образами |
| 4) | Не имеет значения    |

#### Задание №179

Деловой стиль взаимодействия партнеров включает:

Выберите один из 4 вариантов ответа:

|    |   |
|----|---|
| 1) | Умение партнеров адаптировать собственные профессиональные знания к каждой деловой ситуации |
| 2) | Рациональное использование партнерами поддерживающих техник                                 |
| 3) | Признание ценности и значимости поведенческих действий друг друга                           |
| 4) | Ослабление контроля за социально-статусными и этикетными нормами                            |

#### Задание №180

Атрибуцией называется:

Выберите один из 4 вариантов ответа:

|    |   |
|----|---|
| 1) | Стремление человека быть в обществе других людей  |
| 2) | Приписывание определенным группам людей специфических черт                                |
| 3) | Интерпретация субъектом межличностного восприятия причин и мотивов поведения других людей |
| 4) | Все ответы неверны  |

#### Задание №181

Тактичность в деловых отношениях – это:

Выберите один из 4 вариантов ответа:

|    |  |
|----|--|
| 1) | распределение профессиональных обязанностей между членами деловой организации  |
| 2) | состояние человека, который легко осуществляет внутренний самоконтроль даже в самых стрессовых жизненных ситуациях           |
| 3) | поведение человека, который берет за привычку уважать честь и достоинство собеседника, терпим к его взглядам и мировоззрению |
| 4) | умение не приводить к конфликту  |

#### Задание №182

Один из психологических приемов перед вступлением в деловой контакт с собеседником:

Выберите один из 4 вариантов ответа:

|    |                       |
|----|-----------------------|
| 1) | осознательный контакт |
| 2) | обонятельный контакт  |
| 3) | зрительный контакт    |

|    |                    |
|----|--------------------|
| 4) | тактильный контакт |
|----|--------------------|

#### Задание №183

В психологии под «ошибкой контраста» подразумевается ситуация, когда человек:

Выберите один из 4 вариантов ответа:

|    |   |
|----|---|
| 1) | при встрече с потенциальными партнерами в первую очередь замечает только их негативные качества |
| 2) | стремится при восприятии с людьми оценивать их поступки исключительно в черных и белых тонах    |
| 3) | в момент контакта с индивидом начинает сравнивать его с другими людьми                          |
| 4) | безразличен к собеседнику   |

#### Задание №184

Когда деловые партнеры во время заседания располагаются друг от друга по диагонали стола с разных сторон, это подчеркивает их:

Выберите один из 4 вариантов ответа:

|    |   |
|----|---|
| 1) | неприязнь друг к другу                  |
| 2) | заинтересованность в предстоящей беседе |
| 3) | независимость                           |
| 4) | подчинение                              |

#### Задание №185

Под термином «акцентуация характера» в психологии подразумевается:

Выберите один из 4 вариантов ответа:

|    |  |
|----|--|
| 1) | определенные черты развития характера, обуславливающиеся возрастными особенностями |
| 2) | гипертрофированно выраженные черты характера                                       |
| 3) | изменчивость характера в соответствии с изменением хода беседы                     |
| 4) | поведенческий аспект   |

#### Задание №186

Психологическим механизмом самосознания выступает:

Выберите один из 4 вариантов ответа:

|    |                |
|----|----------------|
| 1) | идентификация  |
| 2) | самовосприятие |
| 3) | рефлексия      |
| 4) | перцепция      |

#### Задание №187

Если человек дает оценку собственным возможностям, стремлением и обозначает свое место в системе межличностных отношений, такое явление именуется:

Выберите один из 4 вариантов ответа:

|    |                   |
|----|-------------------|
| 1) | самопрезентация   |
| 2) | самооценка        |
| 3) | самовосприятие    |
| 4) | самодостаточность |

#### Задание №188

В деловой психологии прием «зеркало отношения» обозначает:

Выберите один из 4 вариантов ответа:

|    |   |
|----|---|
| 1) | представлять на месте собеседника не человека, а зеркало, чтобы видеть в его глазах отражение собственных слов и действий |
| 2) | периодическое поглядывание на себя в зеркало во время ведения переговоров, чтобы убедиться в собственной безупречности    |
| 3) | умение улыбаться тогда, когда это необходимо, с целью оказать положительное впечатление на потенциального партнера        |
| 4) | иметь зеркало в переговорной комнате  |

#### Задание №189

Императивное общение – это:

Выберите один из 4 вариантов ответа:

|    |   |
|----|---|
| 1) | это авторитарная форма воздействия на партнера с целью достижения контроля над его поведением и внутренними установками |
| 2) | это воздействие на партнера с целью достижения своих скрытых намерений  |
| 3) | общение с сотрудниками в ходе выполнения какой-либо работы  |
| 4) | дружеское отношение   |

#### Задание №190

Под "фундаментальной ошибкой атрибуции" понимается:

Выберите один из 4 вариантов ответа:

|    |  |
|----|--|
| 1) | приписывание окружающим своих мыслей, чувств, мотивов                |
| 2) | при оценке собственного поведения                                    |
| 3) | переоценка значения ситуации, недооценка значения личностных свойств |
| 4) | переоценка значения личностных свойств, недооценка значения ситуации |

#### Задание №191

Протестантская этика предполагает:

Выберите один из 4 вариантов ответа:

|    |   |
|----|---|
| 1) | предоставляет возможность каждому определять свое отношение к богатству |
| 2) | негативное отношение к накоплению капитала                              |
| 3) | поощрение трудолюбия, накопления капитала                               |
| 4) | жить по принципу "здесь и сейчас"                                       |

### Задание №192

Какой вид делового общения имеет своей целью скрытое внедрение в психику делового партнера таких установок, желаний, мотиваций, которые внутренне не присущи ему, но желательны инициатору общения?

Выберите один из 4 вариантов ответа:

|    |                                |
|----|--------------------------------|
| 1) | убеждающее деловое общение     |
| 2) | манипулятивное деловое общение |
| 3) | суггестивное деловое общение   |
| 4) | императивное деловое общение   |

### Задание №193

Вид делового общения, предполагающий следующие типы психологического воздействия: побуждение, принуждение, запугивание:

Выберите один из 4 вариантов ответа:

|    |                              |
|----|------------------------------|
| 1) | убеждающее деловое общение   |
| 2) | императивное деловое общение |
| 3) | суггестивное деловое общение |
| 4) | ритуальное деловое общение   |

### Задание №194

Прием, суть которого состоит в выведении собеседника из состояния психологического равновесия насмешками, обвинениями, упреками или иронией, что заставляет его нервничать и, в результате, принимать необдуманные решения, называется:

Выберите один из 4 вариантов ответа:

|    |                                 |
|----|---------------------------------|
| 1) | "ложный стыд"                   |
| 2) | "раздражение собеседника"       |
| 3) | "Карфаген должен быть разрушен" |
| 4) | "ошарашивание темпом"           |

### Задание №195

Стимуляция неблагоприятного психоэмоционального состояния адресата, его негативных эмоциональных переживаний, тормозящих когнитивную ориентацию адресата в деловой ситуации и его ответные психические реакции, называется:

Выберите один из 4 вариантов ответа:

|    |              |
|----|--------------|
| 1) | инроспекция  |
| 2) | эмпатия      |
| 3) | эпатирование |
| 4) | эмотирование |

### Задание №196

В ходе делового совещания руководитель организации неоднократно оставлял реплики одного из подчиненных без внимания, перебивал его, обращался по имени ко всем, кроме

него. Какую технику манипулирования использовал руководитель в данном случае?

Выберите один из 4 вариантов ответа:

|    |                          |                       |
|----|--------------------------|-----------------------|
| 1) | <input type="checkbox"/> | технику игнорирования |
| 2) | <input type="checkbox"/> | технику побуждения    |
| 3) | <input type="checkbox"/> | технику суггестии     |
| 4) | <input type="checkbox"/> | технику заражения     |

#### Задание №197

Включение индивидом в свой внутренний мир воспринимаемых им взглядов, мотивов и установок других людей называется:

Выберите один из 4 вариантов ответа:

|    |                          |              |
|----|--------------------------|--------------|
| 1) | <input type="checkbox"/> | эмпатия      |
| 2) | <input type="checkbox"/> | суггестия    |
| 3) | <input type="checkbox"/> | интроекция   |
| 4) | <input type="checkbox"/> | интроспекция |

#### Задание №198

О каком типе манипулятора идет речь: "Этот тип человека решает, что поскольку он не может контролировать жизнь, то откажется от усилий и позволит другим распоряжаться собой. Он прикидывается беспомощным и играет роль «угнетенного». Он побеждает своей вялостью и пассивностью, позволяя другим думать и работать за него"?

Выберите один из 4 вариантов ответа:

|    |                          |                                  |
|----|--------------------------|----------------------------------|
| 1) | <input type="checkbox"/> | пассивный манипулятор            |
| 2) | <input type="checkbox"/> | манипулятор, который соревнуется |
| 3) | <input type="checkbox"/> | активный манипулятор             |
| 4) | <input type="checkbox"/> | равнодушный манипулятор          |

#### Задание №199

О каком типе манипулятора идет речь: "Он пытается управлять другими с помощью активных методов. Он не демонстрирует свою слабость в отношениях, а будет играть роль человека, полного сил. При этом он использует свое социальное положение (босс, отец, старший брат, учитель, начальник). Он достигает удовлетворения, опираясь на бессилие других и контролируя их. Он применяет систему прав и обязанностей, приказов и просьб, табелей рангов и т. п., управляя людьми, как марионетками":

Выберите один из 4 вариантов ответа:

|    |                          |                                  |
|----|--------------------------|----------------------------------|
| 1) | <input type="checkbox"/> | равнодушный манипулятор          |
| 2) | <input type="checkbox"/> | манипулятор, который соревнуется |
| 3) | <input type="checkbox"/> | активный манипулятор             |
| 4) | <input type="checkbox"/> | агрессивный манипулятор          |

#### Задание №200

Использование приемов манипуляции, позволяющих отбить атаку оппонента-



манипулятора и вынудить его к принятию невыгодного для него решения называется:

Выберите один из 4 вариантов ответа:

|    |                  |
|----|------------------|
| 1) | интерференция    |
| 2) | ассимиляция      |
| 3) | контрманипуляция |
| 4) | адаптация        |

#### Задание №201

К какому чувству подчиненного апеллирует руководитель, когда говорит: «Мы знаем, что вы - перспективный сотрудник. Мы вас верим, поэтому предлагаем вам повышение, правда с сохранением старой зарплаты»?

Выберите один из 4 вариантов ответа:

|    |                    |
|----|--------------------|
| 1) | к чувству страха   |
| 2) | к чувству жалости  |
| 3) | к чувству гордости |
| 4) | к чувству вины     |

#### Задание №202

Общепринятая форма делового общения, цель которой - обсуждение производственных вопросов и проблем, называется:

Выберите один из 4 вариантов ответа:

|    |                    |
|----|--------------------|
| 1) | деловые переговоры |
| 2) | деловое совещание  |
| 3) | деловой разговор   |
| 4) | собеседование      |

#### Задание №203

Какова основная задача делового общения?

Выберите один из 4 вариантов ответа:

|    |  |
|----|--|
| 1) | поиски «нужных» людей для решения личных и производственных вопросов         |
| 2) | налаживание межличностных контактов  |
| 3) | строгое регулирование иерархического соположения управляющего и управляемого |
| 4) | продуктивное сотрудничество  |

#### Краткое описание и регламент выполнения

1. Провести тестирование студентов в соответствии с планом-графиком
2. Оценить количество правильных ответов
3. Выставить результаты

#### Критерии оценки:

- 0 баллов – правильно выполнено меньше 2/3 тестовых заданий.
- 2 балла – правильно выполнено больше 2/3 тестовых заданий.

## 7.2.2. Практические задания

### Задания к практическому занятию 1

#### ЗАДАНИЕ 1.1: ТЕХНОЛОГИЯ ДЕЛОВЫХ ПЕРЕГОВОРОВ

ЦЕЛЬ: выработать навыки ведения деловых переговоров.

#### РЕКОМЕНДАЦИИ К ВЫПОЛНЕНИЮ:

Известно, что результатом плохо подготовленные переговоры чреваты потерей имиджа, а подчас и коммерческого фиаско.

Для подготовки к переговорам необходимо:

1. Определить предмет переговоров, о чем пойдет разговор. Например, если тема «Расширение производственно-поточной линии по производству молочного десерта для детей».
2. Заранее понять, какой сферы эксперты должны быть приглашены на переговоры. Например: технолог производства, экономист, юрист, детский диетолог, др.
3. Необходимо провести анализ предмета переговоров:
  - сформулировать точнее, в чем ваш интерес;
  - определить, каковы интересы партнера;
  - понять, в чем совпадают и расходятся ваши интересы.
4. Спланируйте переговоры по содержанию:
  - какую информацию необходимо получить о партнере;
  - какую информацию вы дадите о себе;
  - какое заключите соглашение.
5. Сформулируйте ваши предложения (уровень цены, график поставки, и т.д.). Покажите выгоду ваших предложений для партнера.
6. Сформулируйте свою основную и альтернативную позицию на переговорах (до какого уровня вы готовы идти на компромисс).

#### ВЫПОЛНИТЬ:

Для удобства выполнения задания, ответ можно оформить в табличной форме:

| № п/п | Наименование позиции  | Вариант ответа |
|-------|---|----------------|
| 1     | Формулировка предмета переговоров   |                |
| 2     | Профиль экспертов   |                |
| 3     | Анализ обсуждаемого на переговорах предмета                                 |                |
| 4     | Спланируйте содержательные аспекты переговоров                              |                |
| 5     | Формулирование предложений, от которых партнеру невозможно будет отказаться |                |
| 6     | Формулировка основной и запасной позиции на переговорах                     |                |

#### ЗАДАНИЕ 1.2:

В переговорном процессе часто бывает необходимым установить обратную связь. Иногда важно уточнить, правильно ли понята информация, или запросить дополнительную информацию.

**РЕКОМЕНДАЦИИ К ВЫПОЛНЕНИЮ:** для выполнения задания можно использовать материалы электронного учебника, рекомендуемой литературы и иных источников

**ВЫПОЛНИТЬ:** Сформулируйте вопросы, заполнив таблицу:

| Ситуация   | Примерные вопросы |
|--|-------------------|
| 1. В монологе партнера вы услышали незнакомый термин   |                   |
| 2. Оппонент уклоняется от темы и не говорит о том, что вы хотели бы узнать                                       |                   |
| 3. Партнер «идет по кругу», повторяя одно и то же. Вам - хотелось бы продвинуться дальше                         |                   |
| 4. Собеседник сказал о том, что, по вашему мнению, не согласуется с его ранними утверждениями. Уточните...       |                   |
| 5. Хотите уточнить мнение партнера о сказанном вами...   |                   |
| 6. Считывая невербальные сигналы, наводит вас на мысль о беспокойстве партнера. Необходимо рассеять его сомнения |                   |
| 7. как привлечь внимание к высказанным вами положениям?  |                   |
| 8. В случае несогласия партнера с некоторыми вашими доводами, уточните причину этого несогласия                  |                   |
| 9. Вами названы преимущества обсуждаемой идеи. Установите обратную связь с партнером                             |                   |

### Процедура оценивания

Работа оценивается в соответствии с критериями оценки на основе наблюдений за деятельностью студента во время выполнения задания.

### Критерии оценки:

2 балла - задание выполнено самостоятельно, своевременно, активно отстаивает свою точку зрения, излагает понятно;

1 балла - задание выполнено самостоятельно, малоактивно отстаивает свою точку зрения, излагает сбивчиво.

### Задания к практическому занятию 2

#### ЗАДАЧА 2.1

Иногда оппонент никак не может завершить переговоры. Его, как правило, к этому решению следует «подтолкнуть». Делается это двумя подходами:

**Прямой** - партнера побуждают принять решение в полном объеме. Это самый короткий путь. Но процент отказов здесь составляет примерно «пятьдесят на пятьдесят».

**Косвенным** - постепенное (посредством частичных решений) подведение партнера к желанной цели.

### РЕКОМЕНДАЦИИ К ВЫПОЛНЕНИЮ:

Существуют десятки способов закончить переговоры. В вариантах, приведенных ниже, укажите, какие препятствия могут помешать намерению.

**ВЫПОЛНИТЬ:** Заполните столбец в таблице:

| Завершение                                | Как это сделать   | Что может помешать |
|---|---|--------------------|
| Резюме                                    | Резюмируйте пункты, по которым удалось достигнуть соглашения. Сделайте акцент на выгодах для обеих сторон. Просите о соглашении   |                    |
| Уступка                                   | «Если это позволит обеспечить соглашение по поводу всей сделки, мы готовы...»   |                    |
| Вариант А.<br>«Разделяем спорные вопросы» | «Если мы пойдем вам навстречу, можем ли мы рассчитывать на встречное воздействие с вашей стороны?»<br>Если они скажут «да», предложите им разделить спорные вопросы на двоих. Еще лучше: сделайте так, чтобы они предложили их разделить! |                    |
| Вариант Б.<br>Последнее возражение        | «Правильно ли я понимаю, что единственным препятствием является...» Если они скажут «да», вы можете сделать уступку, чтобы закрыть вопрос   |                    |
| Альтернатива                              | Предложите им два пакета соглашений, из которых они могут выбрать   |                    |
| Перерыв                                   | «Мы сможем сделать... Есть предложение обдумать это и сообщить нам ответ до пятнадцати часов»   |                    |
| Гипотетическое завершение                 | Напишите заказ, черновик соглашения «Когда вы хотите, чтобы товар был доставлен?»   |                    |
| «Синица в руках»                          | «Возьмите образец с собой. Протестируйте его. Даем вам его на испытательный срок»   |                    |

### ЗАДАНИЕ 2.2

Цель: Выработать навык позитивного настроения. Осознать, каким образом негативные установки препятствуют успешной работе

### РЕКОМЕНДАЦИИ К ВЫПОЛНЕНИЮ:

Изучите материалы темы. При необходимости, возможно обращение к дополнительным материалам.

### ВЫПОЛНИТЬ:

Заполнить таблицу. Проговорить вслух. Скорректировать формулировки при необходимости.

Не ограничивайте себя в количестве исправлений формулировок позитивной настройки.

| Установка                           |                            |
|-------------------------------------|----------------------------|
| Негативная (отрицательная)          | Позитивная (положительная) |
| Мне трудно это сделать...           |                            |
| В случае моей ошибки, что будет ... |                            |

|   |  |
|---|--|
| Я боюсь, что не хватит времени...                         |  |
| Не смогу привести нужные аргументы...                     |  |
| Моя слабость будет заметна окружающим...                  |  |
| Мне доверили важное дело, а я не оправдаю надежд....      |  |
| Они обязательно должны меня выслушать...                  |  |
| С этими людьми невозможно работать...                     |  |
| Я выгляжу смешно (глупо, испуганно, не презентабельно)... |  |
| Сегодня я не в лучшей форме....                           |  |

### ЗАДАНИЕ 2.3 РЕКОМЕНДАЦИИ К ВЫПОЛНЕНИЮ:

Изучите материалы учебника. Заполняя строки в таблице, стремитесь найти эффективные варианты формулировок.

**ВЫПОЛНИТЬ:** заполните таблицу в соответствии с рекомендациями

| № п/п | Алгоритм работы   | Способы формулировки |
|-------|---|----------------------|
| 1     | Простимулировать его, рассказать о его выгоде                           |                      |
| 2     | Выяснить приоритеты его интересов                                       |                      |
| 3     | Определить личные потребности участников, лежащие в плоскости интересов |                      |
| 4     | Подтвердить важность его интересов                                      |                      |
| 5     | Признать значимость его потребностей для вас                            |                      |
| 6     | Показать связь между его интересами и вашими предложениями              |                      |
| 8     | Описать будущую ситуацию, когда его интересы будут уже реализованы      |                      |
| 9     | Уточнить мнение клиента, что он думает по этому поводу                  |                      |

### Процедура оценивания

Работа оценивается в соответствии с критериями оценки на основе наблюдений за деятельностью студента во время выполнения задания.

### Критерии оценки:

1 балла – задача понята, подготовлены необходимые материалы, активно и самостоятельно работает

1 балл – задача не понята, не подготовлены необходимые материалы, неактивно работает

## 7.3.Оценочные средства для промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины

### 7.3.1. Вопросы к промежуточной аттестации

Семестр 2

| № п/п | Вопросы к экзамену                          |
|-------|---|
| 1.    | Деловое общение: понятие, виды, особенности |
| 2.    | Классификация видов делового общения        |
| 3.    | Основные формы делового общения             |

| <b>№<br/>п/п</b> | <b>Вопросы к экзамену</b>   |
|------------------|---|
| 4.               | Вариант расположения собеседников в деловой беседе                        |
| 5.               | Элементы телефонного разговора  |
| 6.               | Деловые переговоры как процесс обмена мнениями сторон для достижения цели |
| 7.               | Совещание - эффективный способ привлечения к процессу принятия решений    |
| 8.               | Общая схема подготовки и проведения совещаний                             |
| 9.               | Дискуссия как вид общения   |
| 10.              | Основные этапы дискуссии  |
| 11.              | Структура и основные аспекты подготовки и проведения пресс-конференции    |
| 12.              | Оперативные пресс-конференции, брифинг как виды пресс-конференции         |
| 13.              | Публичная речь, как вид делового общения                                  |
| 14.              | Отличительные особенности устной и письменной речи                        |
| 15.              | Приемы поведения на разных этапах выступления                             |
| 16.              | Порядок создания письменного документа                                    |
| 17.              | Деловые письма в практике делового общения                                |
| 18.              | Классификация переговоров   |
| 19.              | Функции переговорного процесса  |
| 20.              | Методы проведения переговорного процесса                                  |
| 21.              | Основные стадии переговорного процесса                                    |
| 22.              | Организация переговорной среды  |
| 23.              | Необходимое оборудование и оснащение                                      |
| 24.              | Необходимые принадлежности для обеденной зоны                             |
| 25.              | Основное назначение зон переговорных комнат                               |
| 26.              | Схема зонирования офиса   |
| 27.              | Психолого-этические приемы делового общения                               |
| 28.              | Виды этики и содержание   |
| 29.              | Основные принципы деловой этики   |
| 30.              | Способы снятия напряжения   |
| 31.              | Дыхательные упражнения, мышечная релаксация                               |
| 32.              | Принципы ведения переговоров, касающиеся собственного поведения участника |
| 33.              | Принципы поведения по отношению к партнеру                                |
| 34.              | Методы манипулирования и правила противостояния им                        |
| 35.              | Способы противостояния манипуляторам                                      |
| 36.              | Формы защиты от манипуляций   |
| 37.              | Алгоритм применения вариантов манипулирования                             |
| 38.              | Техники психологической защиты  |
| 39.              | Основные варианты контрманипуляций  |
| 40.              | Виды манипулирования и основная потребность                               |
| 41.              | Типы манипуляторов  |
| 42.              | Основные виды манипуляций   |
| 43.              | Невербальные приемы передачи информации                                   |
| 44.              | Цели применения невербальных средств                                      |
| 45.              | Компоненты коммуникативного взаимодействия                                |
| 46.              | Виды невербального общения  |
| 47.              | Группы жестов   |
| 48.              | Жесты, применяемые в деловых коммуникациях                                |
| 49.              | Пять типов языкового поведения по В. Сатир                                |
| 50.              | Алгоритм подстройки в деловых коммуникациях                               |
| 51.              | Совокупность средств невербального общения                                |

| <b>№<br/>п/п</b> | <b>Вопросы к экзамену</b>   |
|------------------|---|
| 52.              | Способ визуального контакта. Межличностное расстояние между собеседниками |
| 53.              | Мимическое выражение эмоций   |
| 54.              | Интонация и тембр голоса  |
| 55.              | Жесты и позы собеседников   |
| 56.              | Формирование навыков ведения переговоров                                  |
| 57.              | Основные навыки успешного переговорщика                                   |
| 58.              | Рекомендации по определению источника конфликтного настроения             |
| 59.              | Приемы активного слушания и их осуществления при переговорах              |
| 60.              | Основные важные качества личности переговорщика                           |

### 7.3.2. Критерии и нормы оценки

В случае устной сдачи экзамена, отметка выставляется в результате выслушивания ответа, задавания наводящих, уточняющих вопросов и в соответствии с критериями оценки

| <b>Семестр</b> | <b>Форма проведения промежуточной аттестации</b> | <b>Критерии и нормы оценки</b> |   |
|----------------|--|--------------------------------|---|
| 2              | экзамен  | «отлично»                      | выставляется, если студент демонстрирует глубокое и полное овладение содержанием материала, в котором студент легко ориентируется, владение понятийным аппаратом, умение связывать теорию с практикой, решать практические задачи, высказывать и обосновывать свои суждения, грамотное, логичное изложение ответа |
|                |  | «хорошо»                       | выставляется студенту, если он освоил учебный материал, владеет понятийным аппаратом, ориентируется в изученном материале осознанно применяет знания для решения практических задач грамотно излагает ответ, но содержание и форма ответа имеют отдельные неточности  |
|                |  | «удовлетворительно»            | выставляется, если студент освоил материал, владеет понятийным аппаратом, ориентируется в изученном материале применяет знания для решения практических задач, излагает ответ, но содержание и форма ответа имеют неточности  |
|                |  | «неудовлетворительно»          | выставляется, если студент имеет разрозненные, бессистемные знания, не выделяет главное и второстепенное, допускает ошибки в определении понятий, искажает их смысл, беспорядочно излагает материал   |

## 8. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

### 8.1. Обязательная литература

| №<br>п/п | Авторы, составители                                    | Заглавие (заголовок)   | Тип (учебник, учебное<br>пособие, учебно-<br>методическое пособие,<br>практикум, др.) | Год<br>издания | Количество в научной библиотеке /<br>Наименование ЭБС                               |
|----------|--|--|---|----------------|---|
| 1        | С. Д. Гуриева  | Теория и практика<br>ведения переговоров                                       | учебное пособие   | 2019           | <a href="https://znanium.com/read?id=353366">https://znanium.com/read?id=353366</a> |
| 2        | Ю. В. Таратухина,<br>Л. А. Цыганова,<br>Д. Э. Тколенко | Межкультурная<br>коммуникация в<br>информационном<br>обществе                  | учебное пособие   | 2020           | <a href="https://znanium.com/read?id=366908">https://znanium.com/read?id=366908</a> |
| 3        | В. Н. Наумов   | Рынки информационно-<br>коммуникационных<br>технологий и организация<br>продаж | учебник   | 2021           | <a href="https://znanium.com/read?id=362123">https://znanium.com/read?id=362123</a> |

### 8.2. Дополнительная литература

| №<br>п/п | Авторы, составители            | Заглавие (заголовок)                               | Тип (учебник, учебное<br>пособие, учебно-<br>методическое пособие,<br>практикум, др.) | Год<br>издания | Количество в научной библиотеке /<br>Наименование ЭБС                               |
|----------|--------------------------------|--|---|----------------|---|
| 4        | Н. К. Шутая,<br>О.О. Румянцева | Теория и практика<br>делового общения              | учебное пособие   | 2018           | <a href="https://znanium.com/read?id=365179">https://znanium.com/read?id=365179</a> |
|          | Лебедева, М.М.                 | Технология веления<br>международных<br>переговоров | учебник   | 2018           | <a href="https://znanium.com/read?id=343523">https://znanium.com/read?id=343523</a> |



### 8.3. Перечень профессиональных баз данных и информационных справочных систем

- Кадровое сообщество и публикации - Режим доступа: <http://hr-portal.ru>
- Кадровое дело. Практический журнал по кадровой работе - Режим доступа: <http://www.kdelo.ru>
- Министерство экономического развития РФ [Электронный ресурс] -Режим доступа: <http://economy.gov.ru/mines/main>
- Министерство труда, занятости и миграционной политики Самарской области [Электронный ресурс] - Режим доступа: <http://trud.samregion.ru/home/slugba.aspx>
- Министерство труда и социальной защиты РФ [Электронный ресурс] - Режим доступа: <http://www.rosmintrud.ru/>

### 8.4. Перечень программного обеспечения

| № п/п | Наименование ПО | Реквизиты договора<br>(дата, номер, срок действия)  |
|-------|-----------------|---|
| 1     | Windows         | Договор № 690 от 19.05.2015г., срок действия - бессрочно  |
| 2     | Office Standart | Договор № 690 от 19.05.2015г., срок действия - бессрочно;<br>Договор № 727 от 20.07.2016г., срок действия - бессрочно |

### 8.5. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине

| № п/п | Наименование оборудованных учебных кабинетов, лабораторий, мастерских и др. объектов для проведения практических и лабораторных занятий, помещений для самостоятельной работы обучающихся (номер аудитории)   | Перечень основного оборудования  |
|-------|---|--|
| 1     | Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа. Учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа. Учебная аудитория для курсового проектирования (выполнения курсовых работ). Учебная аудитория для проведения групповых и индивидуальных консультаций. Учебная аудитория для проведения занятий текущего контроля и промежуточной аттестации. (С-701) | Столлы ученические двухместные, стол преподавательский, стул преподавательский, доска аудиторная (меловая), трибуна, стулья ученические, проектор, экран; компьютер.     |
| 2     | Учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа. Учебная аудитория для курсового проектирования (выполнения курсовых работ). Учебная аудитория для проведения групповых и индивидуальных консультаций. Учебная аудитория для проведения занятий текущего контроля и промежуточной аттестации. (С-807)  | Столлы ученические двухместные, стулья ученические, стол преподавательский, стул преподавательский, доска аудиторная (меловая), стулья ученические, экран, ПК, проектор. |
| 3     | Компьютерный класс. Помещение для самостоятельной работы. Учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа. Учебная аудитория для курсового проектирования  | Стол ученический, стул, ПК с выходом в сеть интернет   |

| №<br>п/п | <b>Наименование оборудованных учебных кабинетов, лабораторий, мастерских и др. объектов для проведения практических и лабораторных занятий, помещений для самостоятельной работы обучающихся (номер аудитории)</b> | <b>Перечень основного оборудования</b> |
|----------|--|--|
|          | (выполнения курсовых работ). Учебная аудитория для проведения групповых и индивидуальных консультаций. Учебная аудитория для проведения занятий текущего контроля и промежуточной аттестации (Г-401)               |  |