

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
09.03.04 Прикладная информатика

направленность (профиль)
Управление корпоративными информационными процессами

Форма обучения: очная

Год набора: 2023

Общая трудоемкость: 6 ЗЕ

Распределение часов дисциплины по семестрам

Семестр	3	Итого
Форма контроля	экзамен	
Вид занятий		
Лекции	16	16
Лабораторные	-	-
Практические	32	32
Руководство: курсовые работы (проекты) / РГР	-	-
Промежуточная аттестация	0,35	0,35
Контактная работа	48,35	48,35
Самостоятельная работа	132	132
Контроль	35,65	35,65
Итого	216	216

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 направления подготовки

09.04.03 Прикладная информатика, направленность «Управление корпоративными информационными процессами»

Срок действия рабочей программы дисциплины до «__» _____ 20__ г.

УТВЕРЖДЕНО

На заседании ИФЭиУ

(протокол заседания № __ от «____» _____ 20__ г.).

СОГЛАСОВАНО

Заведующий кафедрой

«Прикладная математика и информатика»

_____ О.М. Гущина

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), Управление информационными проектами, Цифровое общество и проблемы прикладной информатики.

Дисциплины и практики, для которых освоение данной дисциплины необходимо как предшествующее: Инвестиционный анализ, Бизнес-планирование внедрения инноваций, Производственная практика (научно-исследовательская работа)

3. Планируемые результаты обучения

Формируемые и контролируемые компетенции (код и наименование)	Индикаторы достижения компетенций (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 Уметь: применять методы и средства анализа и структурирования профессиональной информации 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 Уметь: на основе анализа и структурирования профессиональной информации формировать аналитические обзоры Владеть: навыками оформления и представления аналитических отчетов на основе анализа и структурирования профессиональной информации
	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 Уметь: составлять доклады, публикации и аналитические обзоры с обоснованными выводами и рекомендациями Владеть: навыками подготовки докладов, публикаций и аналитических обзоров с обоснованными выводами и рекомендациями

4. Структура и содержание дисциплины ТЕХНИКА ВЕДЕНИЯ ПЕРЕГОВОРОВ

Модуль (раздел)	Вид учебной работы	Наименование тем занятий (учебной работы)	Семестр	Объем, ч.	Баллы	Интерактив, ч.	Формы текущего контроля (наименование оценочного средства)
	Л 1	Деловое общение: понятие, виды, особенности	3	2			
	ПР 1	Выработка навыка ведения деловых переговоров	3	2	5		
	ПР 2	Выработка навыка ведения деловых переговоров	3	2	5		
	СР 1	Самостоятельная работа с учебно-методической литературой, подготовка к тестированию	3	34			
	Л 2	Классификация переговоров. Организация переговорной среды	3	2			
	ПР 3	Навыки уточнения информация, запрос дополнительной информации	3	2	5		
	ПР 4	Навыки уточнения информация, запрос дополнительной информации	3	2	5		
	Л 3	Психолого-этические приемы активного слушания на переговорах	3	2			
	ПР 5	Кейс-задача об уровне подготовки сторон к деловому контакту	3	2	5		
	ПР 6	Ситуации о воздействии манипуляторов	3	2	5		
	Л 4	Методы манипулирования и противостояния им	3	2			
	ПР 7	Способы закончить переговоры	3	2	5		
	ПР 8	Выработка навыка позитивного настроя	3	2	5		Портфолио по темам 1-4
	СР 2	Самостоятельная работа с учебно-методической литературой, подготовка к тестированию	3	32			
	Л 5	Невербальные приемы передачи информации участникам переговоров	3	2			
	ПР 9	Отработка применения правил убеждения	3	2	5		
	ПР 10	Отработка применения правил убеждения	3	2	5		

Модуль (раздел)	Вид учебной работы	Наименование тем занятий (учебной работы)	Семестр	Объем, ч.	Баллы	Интерактив, ч.	Формы текущего контроля (наименование оценочного средства)
	Л 6	Формирование навыков ведения переговоров	3	2	2		
	СР 3	Самостоятельная работа с учебно-методической литературой, подготовка к тестированию	3	34			
	ПР 11	Отработка навыка публичного выступления	3	2	10		
	ПР 12	Отработка навыка публичного выступления	3	2	5		
	Л 7	Особенности ведения переговоров в различных сферах деятельности	3	2			
	ПР 13	Отработка навыка уверенного поведения	3	2	5		
	СР 4	Самостоятельная работа с учебно-методической литературой, подготовка к тестированию	3	32			
	ПР 14	Отработка навыка уверенного поведения	3	2	5		
	Л 8	Характеристика цифровых инструментов, применяемых в переговорных процессах	3	2			
	ПР 15	Отработка навыка деловой переписки	3	2	5		
	ПР 16	Отработка навыка деловой переписки	3	2	10		Портфолио по темам 5-8
Промежу- точная	ПА		3	0,35			Итоговое тестирование Вопросы к экзамену
Контроль	К		3	35,65			
		Посещаемость			10		
Итого:				216	100		

Схема расчета итогового балла

Текущий рейтинг (все занятия и промежуточные тесты) + Результат итогового тестирования и все делится на 2

5. Образовательные технологии

С целью формирования компетенций у обучающихся в учебном процессе используется технология традиционного обучения.

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; пометить 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 экзамену необходимо ориентироваться на конспекты лекций, рекомендуемую литературу и др.

САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА

Самостоятельная работа способствует формированию аналитического и творческого мышления, совершенствует способы организации деятельности, воспитывает целеустремленность, систематичность и последовательность в работе студентов, развивает у них навык завершать начатую работу.

Виды самостоятельной работы студентов:

1. повторение пройденного учебного материала, чтение рекомендованной литературы;
2. подготовку к практическим занятиям;
3. работу с электронными источниками;
4. подготовку к сдаче экзамена.

Изучение теоретического материала определяется рабочей учебной программой дисциплины, включенными в нее календарным планом изучения дисциплины и перечнем литературы; рекомендуется при подготовке к занятиям повторить материал предшествующих тем рабочего учебного плана, а также материал предшествующих учебных дисциплин, который служит базой изучаемого раздела данной дисциплины.

При подготовке к практическому занятию необходимо изучить материалы лекции, рекомендованную литературу. Изученный материал следует проанализировать в соответствии с планом занятия, затем проверить степень усвоения содержания вопросов.

При подготовке к экзамену следует руководствоваться перечнем вопросов для подготовки к итоговому контролю по курсу. При этом необходимо уяснить суть основных понятий дисциплины.

Самостоятельная работа студентов, прежде всего, заключается в изучении литературы, дополняющей материал, излагаемый в лекционной части курса. Необходимо овладеть навыками библиографического поиска, в том числе в сетевых Интернет-ресурсах, научиться сопоставлять различные точки зрения и определять методы исследований.

Предполагается, что, прослушав лекцию, студент должен ознакомиться с рекомендованной литературой из основного списка, затем обратиться к источникам, указанным в библиографических списках изученных книг, осуществит поиск и критическую оценку материала на сайтах Интернет, соберет необходимую информацию.

7. Оценочные средства

7.1. Паспорт оценочных средств

Семестр	Код контролируемой компетенции (или ее части)	Наименование оценочного средства
3	ОПК -3. Способен анализировать профессиональную информацию, выделять в ней главное, структурировать, оформлять и представлять в виде аналитических обзоров с обоснованными выводами и рекомендациями	Портфолио по темам 1-4 Портфолио по темам 5 -8

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

7.2.1. Тестовые задания (наименование оценочного средства)

Задание №1		
Побудительная информация в деловой коммуникации реализуется в виде:		
Выберите несколько из 4 вариантов ответа:		
1)	<input type="checkbox"/>	Просьбы
2)	<input type="checkbox"/>	Приказа
3)	<input type="checkbox"/>	Призыва
4)	<input type="checkbox"/>	Познавательного сообщения

Задание №2		
К характеристикам делового общения относится:		
Выберите несколько из 4 вариантов ответа:		
1)	<input type="checkbox"/>	весело провести время с партнером
2)	<input type="checkbox"/>	основная задача делового общения – продуктивное сотрудничество
3)	<input type="checkbox"/>	общающихся людей отличает хорошее взаимопонимание в вопросах дела
4)	<input type="checkbox"/>	партнёр в деловом общении выступает как личность, значимая для субъекта

Задание №3

Выберите из перечня вербальные коммуникации :

Выберите один из 4 вариантов ответа:

1)	<input type="checkbox"/>	язык телодвижений и параметры речи
2)	<input type="checkbox"/>	письменные и устные
3)	<input type="checkbox"/>	знаковые и тактильные
4)	<input type="checkbox"/>	звуковые и без звука

Задание №4

Укажите в перечне, что является формой делового общения:

Выберите несколько из 5 вариантов ответа:

1)	<input type="checkbox"/>	видеоконференция
2)	<input type="checkbox"/>	беседа
3)	<input type="checkbox"/>	совещания
4)	<input type="checkbox"/>	переговоры
5)	<input type="checkbox"/>	брифинг

Задание №5

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

Выберите один из 4 вариантов ответа:

1)	<input type="checkbox"/>	открытое
2)	<input type="checkbox"/>	ролевое
3)	<input type="checkbox"/>	закрытое
4)	<input type="checkbox"/>	примитивное

Задание №6

Что из перечисленного является этапами делового общения?

Выберите несколько из 5 вариантов ответа:

1)	<input type="checkbox"/>	завершение общения
2)	<input type="checkbox"/>	взаимодействие
3)	<input type="checkbox"/>	выявление мотивов общения
4)	<input type="checkbox"/>	установление контакта
5)	<input type="checkbox"/>	телефонный разговор

Задание №7

Что из перечисленного является механизмом познания другого человека:

Выберите несколько из 4 вариантов ответа:

1)	<input type="checkbox"/>	идентификация
2)	<input type="checkbox"/>	рефлексия
3)	<input type="checkbox"/>	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 свои 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)	<input type="checkbox"/>	организационно-психологическим
2)	<input type="checkbox"/>	неправильной установки сознания
3)	<input type="checkbox"/>	социально-психологическим
4)	<input type="checkbox"/>	физическим

Задание №23

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

Выберите один из 4 вариантов ответа:

1)	<input type="checkbox"/>	служебной сфере
2)	<input type="checkbox"/>	процессе взаимодействия
3)	<input type="checkbox"/>	сфере общения
4)	<input type="checkbox"/>	личном плане

Задание №24

Специфической особенностью Делового общения является...

Выберите один из 4 вариантов ответа:

1)	<input type="checkbox"/>	разговор по душам
2)	<input type="checkbox"/>	отсутствие норм и правил
3)	<input type="checkbox"/>	регламентированность
4)	<input type="checkbox"/>	неограниченность во времени

Задание №25

Определите третью фазу деловой беседы:

Выберите один из 4 вариантов ответа:

1)	<input type="checkbox"/>	принятие решения
2)	<input type="checkbox"/>	передача информации
3)	<input type="checkbox"/>	аргументирование
4)	<input type="checkbox"/>	опровержение доводов собеседника

Задание №26

Залог успеха деловой беседы проявляется через ее участников в...

Выберите один из 4 вариантов ответа:

1)	<input type="checkbox"/>	конфликтности, возбудимости
2)	<input type="checkbox"/>	грубости и резкости
3)	<input type="checkbox"/>	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 эффектные 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 канцеляризмов
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)	монологическое
2)	диалогическое
3)	смешанное
4)	публичное

Задание №65

По наличию опосредствующего аппарата различают деловое общение:

Выберите несколько из 4 вариантов ответа:

1)	непосредственное
2)	опосредованное
3)	прямолинейное

4)		центровое
----	--	-----------

Задание №66

По расположению субъектов в пространстве, различают деловое общение:

Выберите несколько из 4 вариантов ответа:

1)		контактное
2)		дистанционное
3)		интимное
4)		продольное

Задание №67

По количеству участников, различают деловое общение:

Выберите несколько из 4 вариантов ответа:

1)		межличностное
2)		публичное
3)		монотонное
4)		смешанное

Задание №68

Сколько признаков классификации видов делового общения представлено в теме?

Выберите один из 5 вариантов ответа:

1)		3
2)		5
3)		7
4)		4
5)		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 интровертов
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 заповей 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) | переговоры |
| 2) | совещания |
| 3) | конференции |
| 4) | пресс-конференции |

Задание №104

Выберите из перечня характерные особенности переговоров, как средства коммуникации:

Выберите несколько из 4 вариантов ответа:

- | | |
|----|--|
| 1) | коммуникационное взаимодействие людей или социальных групп |
| 2) | один из методов альтернативного урегулирования споров |
| 3) | раздача подарков за хорошие взаимоотношения |
| 4) | 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)	переговоры
2)	доклад
3)	рекламная компания
4)	совещание

Задание №106

Характерной особенностью переговоров является то, что интересы их участников могут:

Выберите один из 4 вариантов ответа:

1)	частично совпадать, и частично расходиться
2)	полностью совпадать
3)	полностью расходиться
4)	полностью совпадать и полностью расходиться

Задание №107

Характерной особенностью переговоров является:

Выберите один из 4 вариантов ответа:

1)	неоднородность переговорного процесса по решаемым на них задачам
2)	обязательное участие руководства
3)	вынесение не более трех решений
4)	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)		интеграции
2)		компромиссный
3)		балансовый
4)		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)		балансовый
----	--	------------

2)	интеграции
3)	компромиссный
4)	вариационный

Задание №123

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

Выберите один из 4 вариантов ответа:

1)	компромиссном
2)	балансовом
3)	финансовом
4)	интеграции

Задание №124

Кому принадлежит позиция различия переговоров по целям?

Выберите один из 4 вариантов ответа:

1)	Ф.Ч. Икле
2)	А. Маслоу
3)	Р. Гадапасу
4)	А. Македонскому

Задание №125

Какое количество целей переговоров выделено Ф.Ч. Икле?

Выберите один из 4 вариантов ответа:

1)	три
2)	пять
3)	шесть
4)	семь

Задание №126

Какие виды переговоров по типу совместных решений ?

Выберите несколько из 4 вариантов ответа:

1)	компромиссные
2)	качественного перехода
3)	сужения противоречий
4)	прямые

Задание №127

Выберите виды переговоров по типу совместных решений :

Выберите несколько из 4 вариантов ответа:

1)	ассиметричного решения
----	------------------------

2)	прямые
3)	косвенные
4)	снятия противоречия

Задание №128

Какими могут быть переговоры по характеру взаимодействия сторон?

Выберите несколько из 4 вариантов ответа:

1)	прямые
2)	косвенные
3)	компромиссные
4)	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)	Прямые
2)	Косвенные
3)	Компромиссные
4)	Асимметричные

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)	косвенные
2)	прямые
3)	асимметричные
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)	<input type="checkbox"/>	цели
2)	<input type="checkbox"/>	интересы
3)	<input type="checkbox"/>	намерения
4)	<input type="checkbox"/>	любовь к жизни

Задание №142		
Укажите, что является функцией переговорного процесса?		
Выберите несколько из 4 вариантов ответа:		
1)	<input type="checkbox"/>	коммуникативная
2)	<input type="checkbox"/>	контрольная
3)	<input type="checkbox"/>	вдохновляющая
4)	<input type="checkbox"/>	дискуссионная

Задание №143		
Что из перечисленного НЕ является функцией переговорного процесса?		
Выберите один из 4 вариантов ответа:		
1)	<input type="checkbox"/>	направляющая
2)	<input type="checkbox"/>	координирующая
3)	<input type="checkbox"/>	представительная
4)	<input type="checkbox"/>	коммуникативная

Задание №144		
Что из перечня НЕ является методом переговорного процесса?		
Выберите один из 4 вариантов ответа:		
1)	<input type="checkbox"/>	вариационный
2)	<input type="checkbox"/>	балансовый
3)	<input type="checkbox"/>	компромиссный
4)	<input type="checkbox"/>	функциональный

Задание №145		
С какой целью применяется метод интеграции в переговорном процессе?		
Выберите один из 4 вариантов ответа:		
1)	<input type="checkbox"/>	для урегулирования ситуации
2)	<input type="checkbox"/>	интеграции сторон
3)	<input type="checkbox"/>	разъяснения трудных вопросов
4)	<input type="checkbox"/>	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)	<input type="checkbox"/>	безразличии руководителя
2)	<input type="checkbox"/>	невмешательстве в деятельность работников
3)	<input type="checkbox"/>	согласовании действий
4)	<input type="checkbox"/>	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)	<input type="checkbox"/>	информационной
2)	<input type="checkbox"/>	коммуникативной
3)	<input type="checkbox"/>	направляющей
4)	<input type="checkbox"/>	контрольной

Задание №153		
О какой функции переговорного процесса идет речь, если "налажены новые связи, формируются отношения"?		
Выберите один из 4 вариантов ответа:		
1)	<input type="checkbox"/>	коммуникативной
2)	<input type="checkbox"/>	информативной
3)	<input type="checkbox"/>	контрольной
4)	<input type="checkbox"/>	координирующей

Задание №154		
О какой функции переговорного процесса идет речь, если "обеспечивается соблюдение регламента"?		
Выберите один из 4 вариантов ответа:		
1)	<input type="checkbox"/>	информативная
2)	<input type="checkbox"/>	коммуникативная
3)	<input type="checkbox"/>	контрольная
4)	<input type="checkbox"/>	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)	<input type="checkbox"/>	контрольная
2)	<input type="checkbox"/>	коммуникативная
3)	<input type="checkbox"/>	направляющая
4)	<input type="checkbox"/>	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)	<input type="checkbox"/>	помещение, в котором произойдет встреча оппонентов
2)	<input type="checkbox"/>	техническое оснащение
3)	<input type="checkbox"/>	обеспечение необходимыми канцелярскими принадлежностями, напитками
4)	<input type="checkbox"/>	стоянка для автомашин

Задание №157

Почему не рекомендуется проводить серьезные деловые беседы в баре? Укажите причины:

Выберите несколько из 4 вариантов ответа:

1)	<input type="checkbox"/>	шумно
2)	<input type="checkbox"/>	много отвлекающих моментов
3)	<input type="checkbox"/>	могут подслушать
4)	<input type="checkbox"/>	все участники не поместятся

Задание №158

В каком случае удобно провести переговоры в кабинете руководителя?

Выберите один из 4 вариантов ответа:

1)	<input type="checkbox"/>	не более двух участников с каждой стороны
2)	<input type="checkbox"/>	когда "наших" участников больше
3)	<input type="checkbox"/>	если нет другого помещения (уборка, ремонт)
4)	<input type="checkbox"/>	так захотел оппонент, как он хочет

Задание №159

Какие помещения можно использовать для проведения переговоров?

Выберите несколько из 4 вариантов ответа:

1)	<input type="checkbox"/>	помещение для проведения переговоров
2)	<input type="checkbox"/>	конференц-зал для проведения организационных совещаний
3)	<input type="checkbox"/>	учебный кабинет для проведения занятий, инструктажа, собеседования
4)	<input type="checkbox"/>	только кабинет руководителя

Задание №160

Что из мебели будет лишним в переговорной комнате?

Выберите один из 4 вариантов ответа:

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

Задание №170

При каких условиях можно проводить переговоры в кабинете руководителя?

Выберите несколько из 4 вариантов ответа:

1)	участников не более двух с каждой стороны
2)	имеется в кабинете отдельно стоящий стол
3)	окна кабинета выходят на восток
4)	участники переговоров настаивают на этом

Задание №171

Для каких целей может быть использована переговорная комната?

Выберите несколько из 4 вариантов ответа:

1)	для проведения переговоров
2)	как конференц-зал
3)	учебный кабинет
4)	распространения сплетен

Задание №172

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

Выберите несколько из 4 вариантов ответа:

1)	флип-чарт
2)	стулья, кресла
3)	проектор с экраном
4)	тарелками с фирменными блюдами

Задание №173

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

Выберите несколько из 4 вариантов ответа:

1)	маркерная доска
2)	флип-чарт
3)	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)	<input type="checkbox"/>	для обеспечения комфорта участникам делового общения
2)	<input type="checkbox"/>	для офисного зонирования
3)	<input type="checkbox"/>	чтобы никто не подглядывал
4)	<input type="checkbox"/>	разделения зон уборки

Задание №176		
Проксемическими характеристиками невербального общения являются:		
Выберите несколько из 5 вариантов ответа:		
1)	<input type="checkbox"/>	Угол общения партнеров
2)	<input type="checkbox"/>	Телефон
3)	<input type="checkbox"/>	Похлопывание по спине
4)	<input type="checkbox"/>	Мимика
5)	<input type="checkbox"/>	Дистанция между общающимися

Задание №177		
К механизмам манипулятивного воздействия относятся:		
Выберите один из 4 вариантов ответа:		
1)	<input type="checkbox"/>	Психические автоматизмы и комплексы адресата манипуляции
2)	<input type="checkbox"/>	Потребности, склонности, мотивации адресата манипуляции
3)	<input type="checkbox"/>	Психотехнические приемы манипулятивного воздействия
4)	<input type="checkbox"/>	Механизмы присоединения и внедрения, которые использует манипулятор

Задание №178		
Деловые партнеры с визуальной модальностью мыслят преимущественно:		
Выберите один из 4 вариантов ответа:		
1)	<input type="checkbox"/>	Тактильными образами
2)	<input type="checkbox"/>	Зрительными образами
3)	<input type="checkbox"/>	Аудиальными образами
4)	<input type="checkbox"/>	Не имеет значения

Задание №179		
Деловой стиль взаимодействия партнеров включает:		
Выберите один из 4 вариантов ответа:		
1)	<input type="checkbox"/>	Умение партнеров адаптировать собственные профессиональные знания к каждой деловой ситуации
2)	<input type="checkbox"/>	Рациональное использование партнерами поддерживающих техник
3)	<input type="checkbox"/>	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)	технику игнорирования
2)	технику побуждения
3)	технику суггестии
4)	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)	эмпатия
----	---------

2)	суггестия
3)	интроекция
4)	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)	пассивный манипулятор
2)	манипулятор, который соревнуется
3)	активный манипулятор
4)	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)	равнодушный манипулятор
2)	манипулятор, который соревнуется
3)	активный манипулятор
4)	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

ЗАДАНИЕ 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 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.

ЗАДАЧА 3:

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. «Разделяем спорные вопросы»	«Если мы пойдем вам навстречу, можем ли мы рассчитывать на встречное воздействие с вашей стороны?» Если они скажут «да», предложите им разделить спорные вопросы на двоих. Еще лучше: сделайте так,	

	чтобы они предложили их разделить!	
Вариант Б. 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 4:

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 5: 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	

ЗАДАНИЕ 6-7:

Тренинг/ролевая игра «Уверенное отстаивание своих прав»

Инструкция: Ниже приведено описание нескольких ситуаций и ваших возможных действий в этих ситуациях.

1. Постарайтесь как можно более точно скопировать поведение агрессивного человека.

2. Постарайтесь как можно более точно скопировать поведение стеснительного, неуверенного и застенчивого человека.

1. В ресторане вы подзываете официанта и расспрашиваете его о значении названия какого-либо блюда, вкусе, способе его приготовления. После того как вы выслушиваете все объяснения, вы говорите, что это вам не подходит.

2. Ваш шеф уже несколько раз просил вас в рабочее время выполнить для него несложные частные поручения (например, купить цветы и т.п.). На этот раз вы обоснованно отказываетесь выполнить его просьбу.

3. Вы уже довольно долго стоите в очереди и сейчас к вам подходит незнакомый вам человек и пытается встать впереди вас, не имея на это прав. Вы отказываетесь пропустить его.

4. В автобусе, в котором вы едете с ребенком, двое мужчин лузгают семечки и при этом время от времени нецензурно бранятся. Вы требуете прекратить и первое и второе.

5. Сегодня утром в магазине вы купили рубашку - импортную, в упаковке. Когда вы пришли домой, то обнаружили, что на спине большая дыра и устранить этот дефект невозможно. Вы снова приходите в магазин и несмотря на сопротивление продавца добиваетесь возврата денег.

6. В помещении, где вы работаете, один из сотрудников постоянно курит, подходя к окну. Это уже стало у него привычкой, хотя большинство сотрудников не курят. Сегодня табачный дым очень мешает вам работать - у вас разболелась голова. Вы настоятельно просите коллегу прекратить курить сейчас и впредь не курить в рабочем помещении.

7. В соседней квартире в два часа ночи громыхает музыка. Вы не можете заснуть, а завтра у вас напряженный день. Вы звоните в дверь соседу и просите его прекратить шуметь.

8. В магазине на сдачу вам дают рваную купюру в 100 рублей (для вас это - большая сумма). Вы настаиваете на том, чтобы кассир заменил купюру, несмотря на его сопротивление.

9. Ваш начальник имеет привычку критиковать вашу работу в присутствии других сотрудников. Это вас очень задевает и однажды вы специально идете к нему в кабинет, чтобы попросить критиковать вас наедине.

10. Вас вызывает к себе начальник и просит на месяц подменить сотрудника, который уходит в отпуск (например, вахтера); вы самый молодой сотрудник и вообще, должен же кто-то выдавать ключи и закрывать двери. Вы отказываетесь, поскольку вас принимали совсем на другую работу.

Например, ситуация разыгрывается в ролевой игре, в роли партнера - «покупателя» и «продавца» - участники группы. От них требуются определенные актерские способности: они должны вести себя так, чтобы участники группы смогли получить две модели - агрессивного и неуверенного поведения для последующей когнитивной проработки.

Если участникам ролевой игры не удастся вести себя агрессивно или неуверенно, то в качестве страховки для них совместно с группой разрабатывается «сценарий» и «текст роли». Для этого группе предлагается ответить на вопрос: «Что, по-вашему, должен говорить или делать агрессивный (неуверенный) покупатель?» - и вспомнить знакомого агрессивного или неуверенного человека и постараться описать его поведение.

Можно обсуждать и анализировать, предложив участникам группы следующие вопросы:

Какие чувства вы испытывали, копируя агрессивное (неуверенное) поведение?

Что вы чувствовали по отношению к партнеру?

Как вы оцениваете напряжение до, во время и после окончания игры?

ЗАДАНИЕ 8:

Отработка навыка убеждения

Ситуация 1

- Виктор Павлович, отпустите меня на 2 часа раньше.
- А что такое?
- Понимаете, приезжает моя родная сестра, с двумя детьми, с тяжелыми вещами. Мне нужно обязательно ее встретить.
- Вы говорите, вещи тяжелые?
- Да, очень. Знаете, с детьми столько всего набирается. Коляска и все прочее.
- Так может, лучше вашему мужу ее встретить, раз такие тяжести?
- Мы тоже так думали. Но мужа не отпустил его начальник, сказал - работы много...
- Ага! Значит, у них много работы, а у нас мало! Нет уж, пусть ее ваш муж встречает! Не могу вас отпустить.
- Но как же, это моя сестра...
- Это ваши проблемы, и решайте их сами, а не за счет работы. Идите, работайте.

Ситуация 2

Будучи в США по гостевой визе, я устроился работать в пекарне. Пекарня специализировалась на хлебобулочных изделиях для российских эмигрантов.

Однажды меня осенила идея, с которой я и обратился к хозяину пекарни: почему бы не расширить ассортимент за счет выпуска черного ржаного хлеба?

Моя мотивировка: 1) ржаной хлеб очень популярен в России, и многие эмигранты скучают по нему; 2) нетрудно приобрести технологию выпечки такого хлеба; 3) мощности пекарни позволяют увеличить выпуск продукции, тем самым увеличив прибыль:

Выслушав все это, хозяин отрезал: "Я в этом не нуждаюсь!"

Ситуация 3

Сотрудник почти ежедневно опаздывает на работу. Увольнять его руководитель не хочет - хороший специалист, приносит большую пользу. Замечания начальника, выговоры не действуют.

На общем собрании коллектива сотрудники осудили своего недисциплинированного коллегу и постановили предупредить его. После этого он перестал опаздывать.

Сработало ли здесь какое-нибудь из правил убеждения?

Ситуация 4

В приемную входит посетитель и направляется к двери кабинета руководителя.

Секретарь: "Туда нельзя, он занят".

Посетитель: "Мы записывались как раз на это время".

Секретарь: "Я вас не помню, как ваша фамилия?"

Посетитель: "Записался мой начальник, но он не смог приехать и поручил это мне".

Секретарь: "Нет, я не могу вас пропустить, вы не записаны".

Ситуация 7

Пассажир едет в такси из центра в свой микрорайон. По прибытии на место таксист назвал сумму, в полтора раза превысившую показания счетчика. На недоумение пассажира пояснил, что в этот район из центра не каждый поедет и что, судя по его респектабельному виду, клиент не должен крохоборничать.

Выслушав таксиста, пассажир ответил, что, во-первых, в такси платят по счетчику, а если водитель хочет по-другому, надо было об этом предупредить. Во-вторых, свободных такси была целая очередь, и наверняка нашлись бы желающие, он не раз в этом убеждался. В-третьих, слово "крохобор" означает "человек, который зарится на чужие крохи". Таксист не нашел что возразить, и клиент рассчитался по счетчику.

Ситуация 5

Я опаздываю на работу. А тут еще около здания, где я работаю, свободных мест для парковки автомобиля. Я отъезжаю назад и несколько минут трачу на поиск свободного места.

Наконец, найдя место, я увидел стоящую рядом машину своего начальника. "Наверняка он тоже долго искал, где встать", - подумал я. Только я вошел в свою комнату, как был вызван к начальнику:

- Почему опоздал?
- Очень трудно найти место для парковки... Вы, наверное, тоже поездили, прежде чем стать?
- Было дело...
- И так каждое утро. Может, нам принять какие-то меры, чтобы нам выделили дополнительные места для парковки...
- Да, надо что-то делать. Кстати, займитесь этим, узнайте, к кому нужно обратиться по этому вопросу...

Ситуация 6

Однажды, открыв дверь на звонок, я убедился, что звонили и соседям, поскольку открыли двери и они.

На площадке находились двое молодых людей приятной внешности. Один из них обратился к нам со следующей речью:

- Вы, конечно, знаете, что сейчас много квартирных краж. Воры вышибают двери или открывают замок отмычкой за несколько секунд.

В качестве защиты мы укрепляем дверные коробки и ставим крепкие двери с замками особой сложности.

Стоимость работ от... до... в зависимости от используемых материалов. Заказы можно оформить сейчас или по телефону (вручили визитные карточки). Оплата - после сдачи работы заказчику.

Многие в нашем подъезде сделали заказ на предложенную услугу.

Ситуация 8

Девушка опаздывала на занятия. У нее не оказалось ни одного талона, а киоск на остановке был закрыт.

Надеясь приобрести талон у водителя, дна села в автобус, отсчитала деньги и стала пробираться к кабине водителя.

Но на ее пути возник контролер, который, выслушав объяснение, назвал его неубедительным.

Девушка просит пассажиров засвидетельствовать, что она только села, искала деньги и т. д., но все молчат.

Контролер потребовал заплатить штраф или выйти на ближайшей остановке. Боясь опоздать, девушка вынуждена была заплатить штраф.

Ситуация 9

В день моего рождения дома готовился стол для гостей. Мать отправила меня в магазин кое-что прикупить, без чего она не могла готовить угощение.

Время было около двух (когда магазин закрывается на обед), и дверь открывали только для выходящих.

На моих глазах работница, стоявшая на страже этого процесса, отбила атаку мужика, который грубо ломился в магазин со словами: "Пустите, опаздываю, мне надо только хлеба купить!"

Я решил действовать по-другому.

- Добрый день. У меня сейчас гости собираются по случаю моего дня рождения. Но не хватает зеленого горошка для салата. Мама послала меня за ним. Может, пустите, я быстро.

- А что, без него не обойтись?

- Понимаете, угощения и так немного, сами знаете, какое время. Вся надежда на салаты. А заставлять гостей ждать час – не по-людски...

- Ладно уж, проходи, именинник, только по-быстрее...

Процедура оценивания

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

5. Критерии оценки:

5 баллов - задание выполнено самостоятельно, своевременно, активно отстаивает свою точку зрения, излагает понятно;

3 балла - задание выполнено самостоятельно, малоактивно отстаивает свою точку зрения, излагает сбивчиво;

1 балл - требует дополнительной консультации, не самостоятельно, не до конца, не излагает

7.3. Оценочные средства для промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины

7.3.1. Вопросы к промежуточной аттестации

Семестр 3

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

№ п/п	Вопросы к экзамену
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
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

Семестр	Форма проведения промежуточной аттестации	Критерии и нормы оценки	
3	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

Семестр	Форма проведения промежуточной аттестации	Критерии и нормы оценки	
			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

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

8.2. Дополнительная литература

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

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/minec/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 (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; 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)	Столы 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)	Столы 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

№ 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
	(выполнения курсовых работ). Учебная аудитория для проведения групповых и индивидуальных консультаций. Учебная аудитория для проведения занятий текущего контроля и промежуточной аттестации (Г-401)	