

АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
САМАРСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ ГОСУДАРСТВЕННОГО УПРАВЛЕНИЯ  
«МЕЖДУНАРОДНЫЙ ИНСТИТУТ РЫНКА»

УТВЕРЖДАЮ  
Проректор по учебной работе и  
качеству образования

\_\_\_\_\_ И. А. Долгова

16 апреля 2025 г.

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДИСЦИПЛИНЫ

**УПРАВЛЕНИЕ ДЕЛОВЫМИ КОММУНИКАЦИЯМИ**

---

Направление подготовки:	38.03.02 Менеджмент
Профиль подготовки:	Менеджмент организации и цифровой маркетинг
Квалификация:	бакалавр
Форма обучения:	очная, очно-заочная
Год начала подготовки:	2025

Самара  
2025

# 1. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА, СООТНЕСЁННЫЕ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Код и наименование универсальной компетенции	Код и наименование индикатора достижения универсальной компетенции	Результаты обучения по дисциплинам (модулям) и практикам	Вид аттестации и оценочных средств
УК-3. Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	УК-3.И-1. Понимает основные аспекты межличностного и группового взаимодействия	УК-3.И-1.3-1. Знает способы и нормы социального взаимодействия	Текущий контроль - устный опрос, доклады, тесты. Промежуточная аттестация: зачет - контрольное задание.
	УК-3.И-2. Осуществляет командное взаимодействие	УК-3.И-2.У-2. Умеет определять свою роль в команде, проектировать межличностные и групповые коммуникации	Текущий контроль - устный опрос, доклады, тесты. Промежуточная аттестация: зачет - контрольное задание.
ОПК-3. Способен разрабатывать обоснованные организационно-управленческие решения с учетом их социальной значимости, содействовать их реализации в условиях сложной и динамичной среды и оценивать их последствия	ОПК-3.И-3. Осуществляет оценку ожидаемых результатов и последствий организационно-управленческих решений с учетом их социальной значимости и реализации в условиях сложной и динамической среды.	ОПК-3.И-3.3-1. Знает основные понятия и нормы этики бизнеса, основы делового общения, принципы и методы организации деловых коммуникаций	Текущий контроль - устный опрос, доклады, тесты. Промежуточная аттестация: зачет - контрольное задание.
		ОПК-3.И-3.У-3. Умеет оценивать социальную значимость результатов и последствий принимаемых организационно-управленческих решений	Текущий контроль - устный опрос, доклады, тесты. Промежуточная аттестация: зачет - контрольное задание.

## **2. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ**

### **2.1. Вопросы для подготовки к семинарским/практическим занятиям**

#### **Раздел 1. Коммуникации в структуре человеческой цивилизации. УК-3.И-1.3-1.**

1. Сущность и виды коммуникаций.
2. Структура процесса коммуникации.
3. Вербальные и невербальные коммуникации: основные понятия.
4. Характеристика основных участников общения.
5. Средства общения и функции общения.
6. Понятие «бесконфликтного общения».
7. Общение в профессиональной деятельности, в том числе в межкультурной среде.

#### **Раздел 2. Деловое общение: содержание понятия, цели, средства. УК-3.И-1.3-1.**

1. Понятие делового общения.
2. Деловое общение и деловые коммуникации: разница понятий.
3. Намерения собеседников в деловом общении.
4. Цели делового общения.
5. Условия организации делового общения.
6. Классификация форм деловой коммуникации.
7. Критерии определения формы деловой коммуникации
8. Различные подходы к моделированию коммуникативного пространства.
9. Модели делового общения.
10. Этапы делового общения.
11. Личность собеседника в процессе делового общения.
12. Виды делового общения в межкультурной среде.

#### **Раздел 3. Письменные формы деловой коммуникации. УК-3.И-2.У-2**

1. Особенности официально-делового стиля.
2. Письменные формы делового общения.
3. Классификация делового письма.
4. Правила составления письма-запроса.
5. Правила составления письма – ответа.
6. Правила составления гарантийного письма.
7. Правила составления сопроводительного письма.
8. Правила составления информационного письма.
9. Правила составления письма-отказа.
10. Правила составления письма-предупреждения
11. Правила составления благодарственного письма.
12. Правила составления благодарственного письма
13. Правила составления комбинированного письма.
14. Внутренний распорядительные документы.
15. Правила составления личных документов: резюме.

#### **Раздел 4. Публичное деловое общение. УК-3.И-2.У-2**

1. Специфика деловой устной речи в организационной среде.
2. Понятие «публичное выступление».
3. Особенности выступлений в межкультурных коммуникациях.
4. Факторы, повышающие и снижающие эффективность выступления.
5. Основные этапы успешной публичной речи.
6. Правила подготовки презентации.
7. Содержательная подготовка переговоров.
8. Организационная подготовка переговоров.
9. Технология ведения переговоров, в том числе на уровне межкультурного взаимодействия.

10. Современные методы ведения деловых переговоров.
11. Формирование навыков убеждения.
12. Умение найти аргументы в пользу своей позиции.
13. Умение находить подход к людям.
14. Важность интонаций в процессе коммуникации.

#### **Раздел 5. Разрешение конфликтных ситуаций в процессе делового общения. ОПК-3.И-3.3-1**

1. Намерения собеседников в деловом общении.
2. Способы воздействия партнеров друг на друга.
3. Способы преодоления барьеров коммуникации.
4. Отработка навыков «активного слушания».
5. Невербальные средства коммуникации.
6. Соотношение сознательного и бессознательного в невербальной коммуникации.
7. Функции невербальных средств коммуникации.
8. Практическое освоение способов разрешения конфликтных ситуаций при проектировании коммуникаций на разных уровнях.
9. Конфликтные личности и способы общения с ними.
10. Конфликты на уровне межкультурного взаимодействия.

#### **Раздел 6. Деловые совещания, собрания. ОПК-3.И-3.3-1**

1. Коммуникативные процессы в организации.
2. Формы проведения деловых совещаний.
3. Официальные и неофициальные коммуникативные системы.
4. Использование внутренних коммуникативных систем: внутренняя сеть, Интранет и т.д. в практике организаций.
5. Юридические и моральные нормы регулирования служебных отношений.

#### **Раздел 7. Имидж как часть коммуникативного процесса. ОПК-3.И-3.У-3.**

1. Модели корпоративного имиджа.
2. Имидж руководителя.
3. Использование коммуникации и информации в процессе формирования корпоративного имиджа.
4. Деловая репутация. Коммуникативный климат организации.
5. Этическая сторона деятельности коммерческой структуры.

#### **Раздел 8. Особенности этикета в международных переговорах. ОПК-3.И-3.У-3.**

1. Национальные стили деловых отношений.
2. Особенности национальной этики деловых партнеров.
3. Национальные особенности в деловом общении: Германия, Италия, Франция.
4. Национальные особенности в деловом общении: Англия, США.
5. Национальные особенности в деловом общении: Китай, Япония.

#### **Критерии оценки работы на практическом занятии**

<b>Критерии</b>	<b>Максимальное количество баллов за занятие</b>
<b>Устный опрос, коллоквиум</b>	
Основные теоретические положения по вопросу раскрыты. Имеются элементы обоснования выводов. Имеются элементы систематизации информации, факты применения профессиональной терминологии. Очевидно использование источников рекомендованной литературы.	5 баллов

## 2.2. Темы докладов

1. Деловая коммуникация и власть.
2. Информационное обеспечение деятельности государственной власти (выборы как деловая коммуникация; маркетинговые аспекты в политике и т.п.).
3. Презентация в процессе коммуникации (новых идей, проектов): виды презентации, подготовка и проведение; критерии и условия успешной презентации.
4. Психологические аспекты делового общения.
5. Особенности этических норм при осуществлении делового общения (переговоров и т.п.).
6. Влияние протокольных мероприятий на процесс делового общения.
7. Этические аспекты и практика вручения подарков в деловом общении.
8. Письменная коммуникация, особенности осуществления деловой переписки.
9. Виды и особенности деловых приемов и деловой этикет.
10. Формальные и неформальные особенности коммуникации.
11. Влияние стиля руководства на коммуникативное взаимодействие.
12. Влияние конфликтов на коммуникативное взаимодействие.
13. Роль индивидуальных особенности человека в процессе коммуникации.
14. Ролевое поведение и его влияние на коммуникационный процесс.
15. Основные правила делового взаимодействия в системе международного бизнеса.

### Шкала и критерии оценки доклада

Критерии	Показатели	Баллы
1. Степень раскрытия сущности проблемы	<ul style="list-style-type: none"> <li>– соответствие теме доклада;</li> <li>– полнота и глубина раскрытия основных понятий;</li> <li>– умение работать с литературой, систематизировать и структурировать материал;</li> <li>– умение обобщать, сопоставлять различные точки зрения по рассматриваемому вопросу, аргументировать основные положения и выводы.</li> </ul>	70
2. Обоснованность выбора источников	<ul style="list-style-type: none"> <li>– круг, полнота использования литературных источников по теме;</li> <li>– привлечение новейших работ (журнальные публикации, материалы сборников научных трудов и т.д.).</li> </ul>	15
3. Изложение	– литературный стиль.	15

Доклад оценивается по 100 балльной шкале, баллы переводятся в оценки успеваемости следующим образом:

90 – 100 баллов – «отлично»;

70 – 89 баллов – «хорошо»;

50 – 69 баллов – «удовлетворительно»;

менее 50 баллов – «неудовлетворительно».

## 3. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

### 3.1. Банк контрольных заданий

**ВАРИАНТ 1****БЛОК 1 – ПРОВЕРКА ЗНАНИЙ (ОПК-3.И-3.3-1 ОПК-3.И-3.У-3.)**

1.1. ОПК-3.И-3.3-1 . Деловое общение основывается на знаниях:

- 1) социологии;
- 2) психологии;
- 3) менеджмента;
- 4) логики;
- 5) всех выше перечисленных дисциплин.

1.2. ОПК-3.И-3.3-1 . К вербальным средствам общения относятся:

- 1) устная речь;
- 2) письменная речь
- 3) устная и письменная речь;
- 4) интонации голоса;
- 5) грамотность.

1.3. ОПК-3.И-3.3-1. Какие из перечисленных средств общения относятся к невербальным?

- 1) жесты;
- 2) позы;
- 3) мимика;
- 4) выражение лица;
- 5) все перечисленные.

1.4. ОПК-3.И-3.3-1. В процессе общения за восприятием сообщения партнером следует ... .

- 1) оценка сообщения;
- 2) интерпретация сообщения;
- 3) обратная связь;
- 4) выделение и понимание смысловой части;
- 5) передача сообщения.

1.5. ОПК-3.И-3.3-1. Утверждение «Во всем, как хотите, чтобы с вами поступали люди, так поступайте и вы с ними» характеризует правило Д. Карнеги:

- 1) искренне интересуйтесь другими людьми;
- 2) будьте хорошим слушателем;
- 3) внушайте собеседнику сознание его значимости и делайте это искренне;
- 4) говорите о том, что интересует вашего собеседника;
- 5) поощряйте других говорить о себе.

1.6. ОПК-3.И-3.У-3.. По утверждению австралийского специалиста А.Пиза, наибольший объем информации от другого человека передается нам с помощью:

- 1) слов;
- 2) мимики, жестов, позы;
- 3) тона голоса и его интонаций;
- 4) всего выше перечисленного в равной степени;

1.7. ОПК-3.И-3.У-3. Для результативного проведения деловых встреч, бесед, переговоров:

- 1) необходимо контролировать свои движения и мимику;
- 2) стараться интерпретировать реакции партнера;
- 3) понимать язык невербальных компонентов общения;
- 4) внимательно наблюдать за собеседником;
- 5) пользоваться всеми выше перечисленными пунктами.

1.8. ОПК-3.И-3.У-3. Равноправие участников, свободный обмен мнениями и взглядами подразумевает беседа:

- 1) за “Т” – образным столом;
- 2) за круглым столом;
- 3) за квадратным столом;
- 4) за журнальным столиком;
- 5) этот психологический аспект не учитывается.

1.9. ОПК-3.И-3.У-3.. Какой из перечисленных факторов может отрицательно повлиять на атмосферу общения при первой встрече?

- 1) очки с затемненными стеклами;
- 2) располагающий взгляд;
- 3) доброжелательная улыбка;
- 4) строгий деловой костюм;
- 5) готовность вести записи.

1.10. ОПК-3.И-3.У-3. Жесты какого типа имеют наибольшую национальную и культурную специфику и значительно разнятся в зависимости от страны?

- 1) жесты-иллюстраторы;
- 2) жесты-регуляторы;
- 3) жесты-адаптеры;
- 4) жесты-символы;
- 5) жесты - проявления аффекта.

## **БЛОК 2 – ПРОВЕРКА УМЕНИЙ (УК-3.И-2.У-2. ОПК-3.И-3.У-3)**

2.1. УК-3.И-2.У-2. Установите соответствие между описанием и типов стратегий поведения в конфликте.

1. Уступка или приспособление;	а. Представляет собой поиск решений в конфликте, полностью удовлетворяющих интересам обеих сторон в ходе открытого обсуждения. Наблюдается содержательный и откровенный анализ разногласий в ходе выработки решений. Такое поведение ориентировано не на отстаивание своих интересов любой ценой, а на поиск совместного решения.
2. Уход или избегание;	б. Выражается в стремлении настоять на своем путем открытой борьбы за свои интересы, в занятии жесткой позиции непримиримости антагонизма в случае сопротивления.
3. Сотрудничество;	в. Выражается в стремлении сохранить или наладить благоприятные отношения, обеспечить интересы соперника путем сглаживания разногласий. При этом наблюдается готовность уступить, пренебрегая собственными интересами. Это выражается в уклонении от обсуждения спорных вопросов, в согласии с требованиями и претензиями.
4. Соперничество или противоборство.	г. Предполагает стремление не брать на себя ответственность за принятие решения, не видеть разногласий, отрицать конфликт, считать его безопасным. Наблюдается стремление выйти из ситуации не уступая и не настаивая на своем, воздерживаясь от споров, дискуссий и возражений противоборствующей стороне.
5. Компромисс	д. Представляет собой стремление урегулировать разногласия путем двухсторонних уступок. Выражается в поиске такого решения. Когда внешне никто не выигрывает, но и не проигрывает. В этом случае интересы

	обеих сторон полностью не раскрываются.
--	---

2.2. УК-3.И-2.У-2. Опишите по одному примеру коммуникативной ситуации, в которой возник:

- социальный барьер;
- психологический барьер;
- социально-культурный барьер;
- когнитивный барьер;
- речевой барьер;
- эмоциональный барьер;
- барьер отношений;
- барьер непонимания.

2.3 ОПК-3.И-3.У-3. Подготовьте мультимедийную презентацию на тему: «Культурные отличия выражений лица».

В готовой презентации необходимо найти способ ответить на следующие вопросы:

1. Как официальность обстановки влияет на выбор этикетных средств?
2. Какова природа культурного шока?
3. Перечислите этапы межкультурной адаптации.
4. Какие факторы, влияющие на процесс адаптации к новой культурной среде?
5. В чем заключаются культурные различия в оценке эмоции?
6. Каковы способы преодоления и минимизации культурного шока?

2.4. ОПК-3.И-3.У-3. Учитывая все особенности составления делового письма, составьте Письмо-напоминание о задолженности.

2.5. ОПК-3.И-3.У-3. Установите соответствие между словами-паронимами и их значениями.

1. Оборотистый;	а) неоткровенный;
2. Понятный;	б) способный;
3. Оборотный;	в) ясный;
4. Скрытый;	г) предприимчивый;
5. Понятливый.	д) тайный.

## ВАРИАНТ 2

### БЛОК 1 – ПРОВЕРКА ЗНАНИЙ (ОПК-3.И-3.3-1. ОПК-3.И-3.У-3..)

1.1. ОПК-3.И-3.3-1. Ключевая фаза общения – это ....

1. восприятие;
2. выбор канала передачи сообщения;
3. прогноз имеющейся у собеседника картины мира и стремление в максимальной степени приблизить к ней наше сообщение;
4. выбор слов и грамматики;
5. обратная связь.

1.2. ОПК-3.И-3.3-1. К законам управленческого общения Панасюк А.Ю. относит:

1. согласие (несогласие) подчиненного с позицией руководителя;
2. эмоциональное (положительное или отрицательное) отношение к руководителю;
3. должностная субординация;
4. сочетание формального и неформального общения;
5. сочетание устного и письменного способов обмена информацией.

1.3. ОПК-3.И-3.3-1. Деловой стиль взаимодействия партнеров включает:



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

1.4. ОПК-3.И-3.3-1. Деловые партнеры с визуальной модальностью мыслят преимущественно:

1. Аудиальными образами
2. Зрительными образами
3. Тактильными образами

1.5. ОПК-3.И-3.3-1. Невербальные компоненты общения наиболее значимы ....

1. в первые минуты знакомства;
2. в процессе обмена информацией;
3. при аргументировании;
4. в процессе спора;
5. в завершении общения.

1.6. ОПК-3.И-3.У-3. В каких случаях употребляются жесты-иллюстраторы?

1. для пояснения сказанного словами;
2. для усиления тех или иных моментов сообщения;
3. для подчеркивания ключевых моментов беседы;
4. для акцентирования внимания;
5. во всех выше перечисленных случаях.

1.7 ОПК-3.И-3.У-3. Какой из перечисленных жестов не относится к жестам-регуляторам?

1. приветствие рукопожатие;
2. частые кивки головой – для ускорения беседы;
3. медленные кивки головой – выражают заинтересованность в беседе;
4. приподнятый вверх указательный палец – желание прервать беседу на данном месте или возразить;
5. американский символ «ОК», означающий «всё хорошо».

1.8. ОПК-3.И-3.У-3. Найдите правильный вариант завершения утверждения – дистанция, на которой разговаривают собеседники,...

1. очень символична и зависит от многих факторов;
2. не имеет значения;
3. зависит только от национальных особенностей;
4. зависит только от взаимоотношений собеседников;
5. определяется статусом собеседников.

1.9. ОПК-3.И-3.У-3. Какой вид улыбки наиболее уместен в деловом общении?

1. заискивающая;
2. адекватная ситуации;
3. дружелюбная;
4. ироничная;
5. насмешливая.

1.10. ОПК-3.И-3.У-3. Если человек во время разговора часто отводит глаза от своего собеседника, это может означать:

1. он собирается с мыслями;
2. он нервничает;
3. разговор его мало интересует;
4. просьбу не перебивать, ещё не всё сказано;
5. в зависимости от ситуации, возможен любой из приведенных вариантов.

## БЛОК 2 – ПРОВЕРКА УМЕНИЙ (УК-3.И-2.У-2. ОПК-3.И-3.У-3)

2.1. УК-3.И-2.У-2 Установите соответствие между видами общения и целями общения.

1. Познавательное общение;	а) вызвать у деловых партнеров определенные чувства и сформировать ценностные ориентации и установки;
2. Убеждающее общение;	б) сформировать у партнера психоэмоциональный настрой, передать чувства, переживания, побудить к необходимому социальному действию.
3. Экспрессивное общение;	в) оказать внушающее воздействие на делового партнера для изменения мотивации, ценностных ориентаций и установок, поведения и отношения.
4. Суггестивное общение.	г) информационный фонд партнера, передать необходимую для профессиональной деятельности информацию, прокомментировать новые сведения.

2.2. УК-3.И-2.У-2 Установите соответствие между частями устойчивого выражения.

1. Принимать;	а) уточнения;
2. Производить;	б) поручение;
3. Оказывать;	в) расчет;
4. Вносить;	г) участие;
5. Давать.	д) помощь.

2.3. ОПК-3.И-3.У-3 В форме таблицы перечислите этапы межкультурной адаптации, с которой сталкиваются представители иной культуры при ведении бизнеса, и отметьте в чем они проявляются?

2.4. ОПК-3.И-3.У-3 Заполните пропуски:

Благодарственные письма. В последнее время в деловой переписке стали широко применяться письма-благодарности. Это правила хорошего тона взаимоотношений между партнерами. В партнерских взаимоотношениях нужно уметь не только просить, но и поблагодарить за оказанные услуги, за совместное проведение каких-либо мероприятий, за направленные поздравления, за организацию приема и т. д. Письмо может быть оформлено на бланке письма или на бланке цветном (бланке) благодарственного письма. В текстах писем используется типовая форма изложения благодарности:

1. Выражаем благодарность...;
2. Благодарим...;
3. \_\_\_\_\_;
4. \_\_\_\_\_;
5. \_\_\_\_\_;
6. \_\_\_\_\_;
7. \_\_\_\_\_.

2.5. ОПК-3.И-3.У-3 Ответьте письменно на вопрос: «Как должен поступить руководитель, если он входит в комнату, где сидят подчиненные?»

**ВАРИАНТ 3****БЛОК 1 – ПРОВЕРКА ЗНАНИЙ (ОПК-3.И-3.3-1 ОПК-3.И-3.У-3.)**

1.1. ОПК-3.И-3.3-1. Какое средство невербального общения слушающего поощряет говорящего к продолжению разговора?

1. увеличение дистанции слушающим собеседником;
2. очень широкая улыбка;
3. постоянное сокращение дистанции во время разговора;
4. заинтересованный взгляд с нечастыми кивками головой;
5. частый отвод взгляда в сторону.

1.2. ОПК-3.И-3.3-1. Вызывает больше всего недоразумений использование представителями различных культур жестов

1. символов;
2. адаптеров;
3. иллюстраторов;
4. регуляторов;
5. проявления аффекта.

1.3. ОПК-3.И-3.3-1. Такая личностная характеристика как общительность может быть:

1. врожденной;
2. приобретенной в процессе общения;
3. приобретенной в процессе сознательных тренировок;
4. все выше перечисленные варианты верны.

1.4. ОПК-3.И-3.3-1. Психологически мобильных людей отличает ...

1. полнота их погружения в процесс общения;
2. легкая концентрация внимания;
3. торопливость речи и манера торопить собеседника с ответом;
4. перебивать, пытаясь закончить фразу вместо него;
5. все перечисленное.

1.5. ОПК-3.И-3.3-1. Какой пункт не соответствует характеристике психологической ригидности?

1. жизненный оптимизм;
2. трудности в принятии самостоятельных решений;
3. торопливость речи и манера торопить собеседника с ответом;
4. склонны уточнять уже принятые решения;
5. стремление к активной деятельности.

1.6. ОПК-3.И-3.У-3. Люди, которым присуще такое коммуникативное качество как экставерсия:

1. по темпераменту холерики и сангвиники;
2. это зачастую флегматики и меланхолики;
3. это амбиверты;
4. они хорошо контролируют свои эмоции;
5. трудно переключаются с внутреннего хода мыслей на диалог;

1.7. ОПК-3.И-3.У-3. К ошибкам в процессе подготовки переговоров и бесед относится.

1. не готовиться к переговорам вообще;
2. полагаться на импровизацию;
3. поиск решения в процессе переговоров/беседы;
4. учет мельчайших деталей встречи;
5. все перечисленное.

1.8. ОПК-3.И-3.У-3. Подготовка к переговорам включает следующие этапы:

1. выявление области взаимных интересов;

2. установление рабочих отношений с партнером;
3. решение организационных вопросов (повестка дня, место и время встречи);
4. формулировка вариантов решения и предложений по обсуждаемым вопросам;
5. все перечисленное.

1.9. ОПК-3.И-3.У-3. Насколько значимы в переговорном процессе существующие национальные различия?

1. Национальные особенности не имеют значения;
2. Степень значимости национальных особенностей различна в каждом конкретном случае;
3. Национальные особенности влияют на деловые отношения только при конфликте сторон;
4. Интенсивность делового общения в современном мире приводит к "размыванию" национальных границ, формированию единых норм и правил;
5. Имеют значение только различия западных и восточных культур.

1.10. ОПК-3.И-3.У-3. Особенно строго соблюдались и соблюдаются правила этикета –

1. в странах Северной Америки;
2. в странах Западной Европы;
3. в странах Дальнего и Ближнего Востока;
4. в России;
5. в странах Средней Азии;

## **БЛОК 2 – ПРОВЕРКА УМЕНИЙ (УК-3.И-2.У-2. ОПК-3.И-3.У-3)**

2.1. УК-3.И-2.У-2. Установите соответствие между основными понятиями и их описанием.

1. Деловая беседа;	а) установление взаимосвязи, достижение соглашения или договоренности об участии сторон в деятельности, результаты которой будут использованы для обоюдной выгоды; при этом стороны имеют совпадающие или противоположные интересы.
2. Презентация;	б) общественное представление чего-либо нового, недавно появившегося, созданного, выгодного, эффективного.
3. Деловое совещание;	в) оказание определенного влияния на другого собеседника или на группу собеседников в целях изменения существующей деловой ситуации.
4. Переговоры.	г) элемент управленческой деятельности руководителя, обмен информацией и принятие коллективного решения по актуальной проблеме

2.2. УК-3.И-2.У-2. Установите соответствие между частями устойчивого выражения.

1. Выражать;	а) представление;
2. Составить;	б) вывод;
3. Делать;	в) усилия;
4. Анализировать;	г) мнение;
5. Предпринимать.	д) итоги.

2.3. ОПК-3.И-3.У-3. Опишите по одному примеру коммуникативной ситуации, в которой возник:

- социально-культурный барьер;
- когнитивный барьер;
- эмоциональный барьер.

2.4. ОПК-3.И-3.У-3. Пройдите тестирование и сделайте письменный вывод о том, какие особенности Вашей личности влияют на степень развития коммуникативных навыков.

Тест.

На положительный ответ вопроса ставьте знак «плюс», а на отрицательный ответ — «минус». После того, как вы закончили отвечать на все вопросы, сверьте совпадение по знакам ваших ответов со знаками таблицы дешифратора. Число совпадений с таблицей — это и будет числителем формулы подсчета коэффициента коммуникативности (общительности) — Кк. А в знаменателе формулы будет цифра 20 — это количество вопросов теста.

1. Много ли у вас друзей, с которыми вы постоянно общаетесь?
2. Долго ли вас беспокоит чувство обиды, причиненное кем-то из друзей?
3. Есть ли у вас стремление к установлению новых знакомств с разными людьми?
4. Верно ли, что вам приятней проводить время за книгами или за другими занятиями, чем с людьми?
5. Легко ли вам устанавливать контакты с людьми старше вас по возрасту?
6. Трудно ли вам включиться в новую для вас компанию?
7. Легко ли вам удастся установить контакты с незнакомыми людьми?
8. Трудно ли вам осваиваться в новом коллективе?
9. Стремитесь ли вы при удобном случае познакомиться и пообщаться с новым человеком?
10. Раздражают ли вас окружающие люди, и хочется ли вам побыть одному?
11. Нравится ли вам постоянно находиться среди людей?
12. Испытываете ли вы чувство затруднения, стеснения, если приходится проявлять инициативу, чтобы познакомиться с новым человеком?
13. Любите ли вы участвовать в коллективных мероприятиях?
14. Правда ли, что вы чувствуете себя неуверенно среди малознакомых вам людей?
15. Полагаете ли вы, что вам не составляет труда внести оживление в малознакомой для вас обстановке?
16. Стремитесь ли вы ограничить круг своих знакомых небольшим количеством людей?
17. Чувствуете ли вы себя непринужденно в незнакомом для вас коллективе?
18. Правда ли, что вы не чувствуете себя достаточно уверенным и спокойным, когда приходится говорить что-либо большой группе людей?
19. Верно ли, что у вас много друзей?
20. Часто ли вы смущаетесь, чувствуете неловкость при общении с малознакомыми людьми?

2.5. ОПК-3.И-3.У-3. Учитывая все особенности составления делового письма, составьте Письмо-отказ от участия в Международной выставке.

### Шкала и критерии оценки текущего тестирования

Число правильных ответов	Оценка
90-100% правильных ответов	Оценка «отлично»
70-89% правильных ответов	Оценка «хорошо»
50-69% правильных ответов	Оценка «удовлетворительно»
Менее 50% правильных ответов	Оценка «неудовлетворительно»