

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Панарин Андрей Александрович

Должность: Ректор

Дата подписания: 04.06.2016 17:01:59

Уникальный программный ключ:

a5da3d9896e9d53580e319a7da4892154ef8502



Образовательная автономная некоммерческая организация высшего образования

**«Московский психолого-социальный университет»**

Лицензия № 1478 от 28 мая 2015 г., серия 90Л01 № 0008476 (бессрочная)

Свидетельство государственной аккредитации № 2783 от 07 марта 2018 года, серия 90А01 №0002920 (бессрочно)

**Фонд  
оценочных средств  
по дисциплине: «Деловые коммуникации»**

**Уровень высшего образования  
СПЕЦИАЛИТЕТ  
Специальность - 38.05.02 Таможенное дело  
Специализация – Таможенные платежи и валютное регулирование**

**Форма обучения: очная, заочная**

Москва

2026 год набора

**1. Перечень планируемых результатов обучения, соотнесенных с планируемыми результатами освоения основной профессиональной образовательной программы**

<b>Код и описание компетенции</b>	<b>Код и наименование индикатора достижения</b>	<b>Планируемые результаты обучения по дисциплине</b>
УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	УК-3.1 Понимает основные аспекты межличностных и групповых коммуникаций	<u>Контактная работа:</u> Лекции Практические занятия Самостоятельная работа
	УК-3.2 Эффективно взаимодействует с другими членами команды, понимает свою роль в команде.	<u>Контактная работа:</u> Лекции Практические занятия Самостоятельная работа
УК-4 Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном и иностранном(ых) языке(ах).	УК-4.1 Выбирает коммуникативно приемлемые стиль и средства взаимодействия в общении на государственном языке РФ и иностранном(-ых) языках, в том числе с использованием средств информационно-коммуникационных технологий (ИКТ)	<u>Контактная работа:</u> Лекции Практические занятия Самостоятельная работа
	УК-4.2 Ведет деловую переписку на государственном языке РФ и иностранном(-ых) языках.	<u>Контактная работа:</u> Лекции Практические занятия Самостоятельная работа
	УК-4.3 Использует диалог для сотрудничества в социальной и профессиональной сферах.	<u>Контактная работа:</u> Лекции Практические занятия Самостоятельная работа

**ТИПОВЫЕ ИНСТРУКЦИИ ПО ВЫПОЛНЕНИЮ ТЕСТОВЫХ ЗАДАНИЙ**

<b>Тип задания</b>	<b>Инструкция</b>
Задание закрытого типа с выбором одного или нескольких ответов	<b>Прочитайте текст и выберите правильный ответ (Если несколько ответов, то прочитайте текст и выберите правильные ответы)</b>
Задание закрытого типа на установление соответствия	<b>Прочитайте текст и установите соответствие</b>
Задания закрытого типа на установление правильной последовательности	<b>Прочитайте текст и установите последовательность</b>
Задания комбинированного типа с выбором одного верного ответа с обоснованием	<b>Прочитайте текст, выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа</b>

Задания комбинированного типа с выбором нескольких ответов с обоснованием	<b>Прочитайте текст, выберите правильные ответы и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответов</b>
Задания с развернутым ответом	<b>Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ</b>

### СИСТЕМА ОЦЕНИВАНИЯ ЗАДАНИЙ

Тип задания	Указания по оцениванию	Результат оценивания
Задание закрытого типа на установление соответствия	Задание закрытого типа на установление соответствия считается верным если правильно установлены все соответствия	Верно/неверно
Задания закрытого типа на установление правильной последовательности	Задание закрытого типа на установление правильной последовательности считается верным если правильно указываются все последовательности	Верно/неверно
Задания комбинированного типа с выбором одного верного ответа с обоснованием	Задание комбинированного типа с выбором одного верного ответа из предложенных с обоснованием считается верным если правильно указан ответ и приведены корректные аргументы, используемые при выборе ответа.	Верно/неверно
Задания комбинированного типа с выбором нескольких ответов с обоснованием	Задание комбинированного типа с выбором нескольких ответов из предложенных с обоснованием считается верным если правильно указаны ответы и приведены корректные аргументы, используемые при выборе ответа.	Верно/неверно
Задания открытого типа с развернутым ответом	Задания открытого типа с развернутым ответом считается верным, если ответ совпадает с эталоном по содержанию и полноте.	Верно/неверно

**3. Контрольные задания или иные материалы, необходимые для процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения основной профессиональной образовательной программы**

#### 3.1. Задания для проведения текущего контроля обучающихся

Содержание вопроса	Компетенции	Уровень освоения
--------------------	-------------	------------------

<p><b>Прочитайте текст и выберите правильный ответ</b></p> <p>1. ... – это форма общения между деловыми партнерами, направленная на совместное решение проблем, затрагивающих их интересы</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Деловые переговоры</li> <li>2) Деловая игра</li> <li>3) Общение</li> <li>4) Осуждение</li> </ol> <p>2. Модель переговорного процесса обозначается аббревиатурой ...</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) IARTI</li> <li>2) BATNA</li> <li>3) TWB</li> <li>4) JHG</li> </ol> <p>3. Получить информацию об интересах, позициях и подходах сторон в переговорах способствует ... функция</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) информационно-коммуникативная</li> <li>2) перцептивная</li> <li>3) регуляционная</li> <li>4) имиджевая</li> </ol> <p>4. Деловые переговоры с целью успокоить оппонента, выиграть время, создать видимость стремления к сотрудничеству относятся к ... переговорам</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) информационно-коммуникативным</li> <li>2) регуляционным</li> <li>3) имиджевым</li> <li>4) «маскировочным»</li> </ol> <p>5. Авторы подхода к ведению переговоров, согласно которому для достижения оптимального результата необходимо разграничить «позиции» и «интересы» участников, – это У. Юри и ...</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Р. Фишер</li> <li>2) У. Зартман</li> <li>3) Д. Дракман</li> </ol> <p>6. Наиболее известные матричные модели, описывающие стратегии поведения участников переговоров, включают модель ...</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) «Цыпленок»</li> <li>2) «Дилемма заключенного»</li> <li>3) «Котенок»</li> <li>4) «Проблемы выбора»</li> </ol>	<p>УК-3.1 Понимает основные аспекты межличностных и групповых коммуникаций.</p> <p>УК-3.2 Эффективно взаимодействует с другими членами команды, понимает свою роль в команде.</p>	<p><b>Базовый 1-3 минуты</b></p>
--	---	--

<p>7. Говоря о деловых переговорах, следует отметить, что ... (укажите 2 варианта ответа)</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) в ходе деловых переговоров следует избегать быстрых легких уступок</li> <li>2) важной особенностью деловых переговоров является их регламентированность</li> <li>3) во время деловых переговоров существенным является сам факт уступки, поэтому каждую уступку следует «продавать» отдельно</li> <li>4) в ходе делового диалога целесообразнее сказать мало, чем слишком много</li> </ol> <p>8. Итогом переговоров может быть, в частности, ... решение (укажите 3 варианта ответа)</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) крайнее</li> <li>2) принципиально новое</li> <li>3) симметричное</li> <li>4) правое</li> </ol> <p>9. К преимуществам проведения переговоров на своей территории относят тот факт, что ...</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) этикет предписывает необходимость уступок со стороны приглашенной стороны</li> <li>2) при проведении встречи принято следовать тем правилам и нормам общения (темп переговоров и т.п.), которые приняты в стране проведения переговоров</li> <li>3) на своей территории участники переговоров чувствуют себя более уверенно и комфортно</li> </ol> <p>10. К недостаткам проведения переговоров на своей территории относят тот факт, что ...</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) организационные и технические моменты встречи, за которые ответственна принимающая сторона, могут отвлекать от сути обсуждаемых вопросов</li> <li>2) принимающая сторона может испытывать обязательства перед гостем и, как следствие этого, возможны необоснованные уступки</li> <li>3) принимающая сторона не может «взять паузу», сославшись на отсутствие необходимой информации «под рукой»</li> <li>4) этикет предписывает необходимость уступок со стороны принимающей стороны</li> </ol>		
<p><b>Прочитайте текст и выберите правильный ответ</b></p> <p>11. По мнению У. Фишера и Р. Юри, наиболее значимая компонента анализа проблемы перед началом переговоров – это ...</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) решение протокольных вопросов</li> <li>2) определение переговорного пространства и модели</li> </ol>	<p>УК-4.1 Выбирает коммуникативно приемлемые стиль и средства взаимодействия в общении на</p>	<p><b>Повышенный</b> <b>3-5 минут</b></p>

<p>ВАТНА (своей и партнера)</p> <p>3) формулирование переговорной концепции и переговорной позиции участников переговоров</p> <p>4) разработка вариантов решения проблемы</p> <p>12. Предстартовые маневры, проводимые с целью укрепить стартовые позиции, включают ...</p> <p>1) проведение ситуационного анализа</p> <p>2) силовые действия с целью устрашения партнера и демонстрации силы</p> <p>3) поиск союзников</p> <p>4) проведение мозгового штурма</p> <p>13. К драмам общения относятся драмы ... (укажите 3 варианта ответа)</p> <p>1) действия</p> <p>2) взаимодействия</p> <p>3) самовыражения</p> <p>4) эмоциональности</p> <p>14. К техникам малого разговора относят ...</p> <p>1) деловую игру</p> <p>2) информирование</p> <p>3) сказку</p> <p>4) психологическую разминку</p> <p>15. Техника ведения переговоров, которая предполагает задавание множества вопросов в ходе переговоров для формирования наилучшего предложения клиенту, – это техника ...</p> <p>1) «уход»</p> <p>2) «выжидание»</p> <p>3) «салями»</p> <p>4) «пакетирование»</p> <p>16. Техника ... – прием в переговорах, который предполагает очень медленное раскрытие собственной позиции, а содержание данного приема заключается в том, чтобы затянуть переговоры и получить больше информации от оппонента</p> <p>1) «уход»</p> <p>2) «выжидание»</p> <p>3) «салями»</p> <p>4) «выход»</p> <p>17. «...» – это прием в переговорах, который заключается в том, что обсуждается комплекс вопросов, а не вопросы по отдельности</p>	<p>государственном языке РФ и иностранном(-ых) языках, в том числе с использованием средств информационно-коммуникационных технологий (ИКТ)</p> <p>УК-4.2</p> <p>Ведет деловую переписку на государственном языке РФ и иностранном(-ых) языках.</p> <p>УК-4.3</p> <p>Использует диалог для сотрудничества в социальной и профессиональной сферах.</p>	
---	---	--

<p>1) «Пакетирование»  2) «Выжидание»  3) «Салями»  4) «Приветствие»</p> <p>18. «...» – это прием в переговорах, который применяется для закрытия позиции и заключается в создании неопределенности на первом этапе переговоров</p> <p>1) «Пакетирование»  2) «Выжидание»  3) «Салями»  4) «Отмалчивание»</p> <p>19. Сторона с более слабой позицией может усилить свое влияние в ходе переговоров за счет такого тактического приема, как ...</p> <p>1) уступка  2) отказ от разработки собственной BATNA  3) апелляция к нормам права  4) вступление в коалиции с другими участниками переговоров</p> <p>20. Тактические приемы, используемые в рамках партнерской стратегии, включают</p> <p>1) постепенное повышение сложности обсуждаемых вопросов  2) вынесение спорных вопросов за скобки  3) завышение первоначальных требований  4) прием «уход»</p>		
<p><b><i>Прочитайте текст и выберите правильный ответ</i></b></p> <p>21. Соглашения в переговорном процессе возможно достичь с помощью ...</p> <p>1) компромисса  2) позиционного торга  3) переговорного пространства  4) партнерства</p> <p>22. В переговорном процессе объективными критериями, позволяющими оценить разработанные варианты решения проблемы, ...</p> <p>1) безоценочный подход  2) могут быть обычаи, традиции, уважаемые обеими сторонами  3) может быть средний уровень рыночных цен  4) могут быть предпочтения одной из сторон</p> <p>23. Деловые переговоры – это ...</p>	<p>УК-4.1  Выбирает коммуникативно приемлемые стиль и средства взаимодействия в общении на государственном языке РФ и иностранном(-ых) языках, в том числе с использованием средств информационно-коммуникационных технологий (ИКТ)</p> <p>УК-4.2  Ведет деловую переписку на государственном языке РФ и иностранном(-ых) языках.</p>	<p><b>Высокий  5-10 минут</b></p>

<p>1) встреча государственных, общественных, научных деятелей с представителями средств массовой информации для информирования по актуальным вопросам</p> <p>2) публичное представление заинтересованной аудитории чего-либо нового (идеи, продукта, услуги)</p> <p>3) процесс взаимодействия сторон, предполагающий совместный анализ проблем и достижение согласованного решения</p> <p>4) форма организации делового общения коллектива (группы) с целью обмена информацией и принятия коллективного решения по актуальным для данного коллектива (группы) проблемам</p> <p>24. По своим целям деловые переговоры максимально близки к ...</p> <p>1) дисциплинарной беседе</p> <p>2) кадровой беседе</p> <p>3) беседе с посетителями</p> <p>4) проблемной беседе</p> <p>25. Включение в состав обсуждаемых проблем пунктов, которые потом можно безболезненно снять, сделав вид, что это является уступкой, – это тактический прием ...</p> <p>1) «выжидание»</p> <p>2) «пакетирование»</p> <p>3) «завышение требований»</p> <p>4) «выдвижение требований в последнюю минуту»</p> <p>26. Подготовка досье для переговоров включает ...</p> <p>1) сбор материалов справочного характера</p> <p>2) установление слежки</p> <p>3) подготовку необходимых документов</p> <p>4) разработку инструкций для участников переговоров</p> <p>27. Феномен принятия решений в малой группе, известный как «сдвиг в выборе», предполагает ...</p> <p>1) возрастающую роль лидера группы, который единолично принимает решение</p> <p>2) принятие менее рискованных решений группой по сравнению с индивидуальными решениями членов этой же группы</p> <p>3) принятие более рискованных решений группой по сравнению с индивидуальными решениями членов этой же группы</p> <p>4) снижение роли лидера группы, вследствие чего решение принимается наименее влиятельными и компетентными членами группы</p>	<p>УК-4.3</p> <p>Использует диалог для сотрудничества в социальной и профессиональной сферах.</p>	
---	---	--

<p>28. Функцией социального контроля в переговорах является ...</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) регламент поведения и деятельности</li> <li>2) развитие навыков делового общения</li> <li>3) передача конкретных способов деятельности</li> </ol> <p>29. Этапы делового коммуникативного процесса в переговорах включают ...</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) уход в себя</li> <li>2) ориентация в ситуации</li> <li>3) поддержание дружеских отношений</li> <li>4) участие в конференции</li> </ol> <p>30. Типы аргументации на переговорах включают ... аргументацию</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) моральную</li> <li>2) причинно-следственную</li> <li>3) оценочную</li> <li>4) примитивную</li> </ol>		
--	--	--

### 3.2.2. Задания для проведения промежуточной аттестации обучающихся

Содержание вопроса	Компетенции	Уровень освоения
<p><b><i>Прочитайте текст и выберите правильный ответ</i></b></p> <p>31. ... демонстрируют отношение к аудитории (улыбка, кивок головы, взгляд, движения руками), они могут сообщать о завершении разговора, о готовности собеседника слушать, выразить просьбу подождать и т.п.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Жесты-иллюстраторы</li> <li>2) Жесты-адапторы</li> <li>3) Жесты-символы</li> <li>4) Жесты-регуляторы</li> </ol> <p>32. Формат рассадки, который в ходе переговоров способствует выстраиванию кооперативных отношений, – это рассадка за ...</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) большим прямоугольным столом друг напротив друга</li> <li>2) «круглым столом»</li> <li>3) столом «Г-образной» формы</li> </ol> <p>33. По мнению Дж. Рубина и Б. Брауна, установки участников переговоров включают ориентацию на ... (укажите 2 варианта ответа)</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) национальные особенности участников переговоров</li> </ol>	<p>УК-3.1 Понимает основные аспекты межличностных и групповых коммуникаций.</p> <p>УК-3.2 Эффективно взаимодействует с другими членами команды, понимает свою роль в команде.</p>	<p><b>Базовый 1-3 минуты</b></p>

- 2) уход в себя
- 3) межличностные отношения конкуренции и торга
- 4) межличностные отношения и совместный с партнером анализ проблемы

34. Некоторые исследователи считают, что национальные стили на современном этапе утрачивают свое значение из-за того, что ...

- 1) отсутствие этики
- 2) интенсивность переговоров ведет к их универсализации
- 3) особенно значимы те факторы, которые усвоены в детстве и легко поддаются интерпретации
- 4) переговоры ведутся не только дипломатами

35. Личностные особенности участников переговорного процесса, которые оказывают влияние в конфликтной ситуации, включают ...

- 1) уровень развития образного мышления
- 2) соотношение эмоциональной и когнитивной сферы
- 3) когнитивная сложность и самооценка

36. Беседу с посетителем нельзя завершать

- 1) шуткой
- 2) прекращением разговора
- 3) высказыванием обобщающего или завершающего замечания
- 4) вставанием

37. Повышает эффективность общения ...

- 1) заинтересованный взгляд, направленный на собеседника
- 2) отсутствие прямого взгляда
- 3) взгляд сквозь вас
- 4) неотрывный взгляд в глаза

38. Вас просят передать информацию отсутствующему коллеге. Вы ...

- 1) увидев, расскажите ему
- 2) попросите того, кто его наверняка увидит, передать содержание разговора
- 3) предложите перезвонить
- 4) напишите записку и положите на его стол

39. Основными вопросами, которые необходимо решить в процессе подготовки деловой беседы:

- 1) определение темы деловой беседы, основных задач и целей
- 2) устное или письменное приглашение

<p>заинтересованных лиц на встречу 3) самоанализ поведения участников</p> <p>40. К приемам формирования аттракции относят прием ... 1) снятия напряженности 2) «нейтральной фразы» 3) «терпеливый слушатель» 4) «зацепки»</p>		
<p><b>Прочитайте текст и выберите правильный ответ</b></p> <p>41. Интеллектуальное воздействие, при котором информация осмысливается самостоятельно 1) убеждение 2) внушение 3) подражание 4) мода</p> <p>42. Деловое общение — это вид общения ... 1) который люди используют в семейных отношениях 2) направленный на достижение предметной договоренности или определенной цели 3) между коллегами по работе</p> <p>43. Функция общения, которая реализуется в возможности человека познать, утвердить себя, свою ценность в процессе общения 1) подтверждения 2) прагматическая 3) организация и поддержание межличностных отношений 4) внутриличностная</p> <p>44. Вид речи, требующий завершенности мысли, строгой логики и последовательности 1) внутренняя 2) диалогическая 3) монологическая 4) письменная</p> <p>45. Умение внимательно слушать молча, не вмешиваясь своими замечаниями в речь собеседника, характеризует такой вид слушания как ... слушание 1) рефлексивное 2) нерефлексивное 3) направленное 4) эмпатическое</p> <p>46. Прямое ускорение:</p>	<p>УК-4.1 Выбирает коммуникативно приемлемые стиль и средства взаимодействия в общении на государственном языке РФ и иностранном(-ых) языках, в том числе с использованием средств информационно-коммуникационных технологий (ИКТ)</p> <p>УК-4.2 Ведет деловую переписку на государственном языке РФ и иностранном(-ых) языках.</p> <p>УК-4.3 Использует диалог для сотрудничества в социальной и профессиональной сферах.</p>	<p><b>Повышенный</b> <b>3-5 минут</b></p>

<p>1) предполагает в процессе деловой беседы предлагать не одно, а несколько решений</p> <p>2) позволяет привести собеседника к окончательному решению постепенно</p> <p>3) стимулируется за счет фраз с предложением принять сразу решение по интересующей проблеме</p> <p>47. Кульминационная структура изложения материала:</p> <p>1) выводы делаются в конце выступления</p> <p>2) основная проблема раскрывается в середине выступления</p> <p>3) решение проблемы дано в начале выступления, а потом оно раскрывается и поясняется</p> <p>48. Фиксация договоренности является:</p> <p>1) заключительным элементом основной части деловой беседы</p> <p>2) заключительным элементом подготовительной части деловой беседы</p> <p>3) элементом заключительного этапа деловой беседы</p> <p>49. Проблемное деловое совещание:</p> <p>1) может не иметь регламентированной повестки дня, зачастую проводится без председателя и сводится к обмену мнениями по какому-либо вопросу</p> <p>2) характерна разработка повестки дня с регламентацией времени на выступления и обсуждение рассматриваемой проблемы</p> <p>3) регулярно собирается для решения оперативных вопросов по плану в определенные дни</p> <p>50. Прием прямого подхода:</p> <p>1) заключается в использовании дружеских слов, личного обращения по имени и отчеству, который позволит установить контакт в начале разговора</p> <p>2) предполагает в начале встречи постановки ряда вопросов по проблемам, которые должны быть рассмотрены в беседе</p> <p>3) заключается в непосредственном переходе к делу сразу, без вступления</p>		
<p><b><i>Прочитайте текст и выберите правильный ответ</i></b></p> <p>51. ... – это процесс общения или обмена информацией между двумя и более людьми</p> <p>1) Коммуникация</p> <p>2) Конфликт</p> <p>3) Переговоры</p> <p>4) Игра</p>	<p>УК-4.1 Выбирает коммуникативно приемлемые стиль и средства взаимодействия в общении на государственном языке РФ и иностранном(-ых)</p>	<p><b>Высокий 5-10 минут</b></p>

<p>52. Функцией социального контроля в деловой коммуникации является ...</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) регламент поведения и деятельности</li> <li>2) развитие навыков делового общения</li> <li>3) передача конкретных способов деятельности</li> </ol> <p>53. В числе этапов делового коммуникативного процесса</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) установление контакта</li> <li>2) поиск посредников</li> <li>3) приход к конфликту</li> <li>4) участие в конференции</li> </ol> <p>54. Деловая коммуникация, направленная на сближение интересов и достижение соглашения, – это ...</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) деловые переговоры</li> <li>2) деловая встреча</li> <li>3) презентация</li> <li>4) деловая переписка</li> </ol> <p>55. Для проведения переговоров с контрагентами используют ... общения</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) только коммуникативную и перцептивную стороны</li> <li>2) только перцептивную и интерактивную стороны</li> <li>3) только интерактивную сторону</li> <li>4) коммуникативную, перцептивную и интерактивную стороны</li> </ol> <p>56. Доброжелательную улыбку собеседника можно отнести к ... обратной связи</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) позитивной невербальной</li> <li>2) нейтральной невербальной</li> <li>3) нейтральной вербальной</li> <li>4) позитивной вербальной</li> </ol> <p>57. Если на просьбу соседа не шуметь другой сосед отвечает, что его не интересует чужое мнение, то данный ответ является примером ... обратной связи</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) нейтральной вербальной</li> <li>2) нейтральной невербальной</li> <li>3) негативной вербальной</li> <li>4) негативной невербальной</li> </ol> <p>58. Вертикальные коммуникации в деловом общении – это ...</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) коммуникации между подразделениями на одном уровне иерархии</li> <li>2) коммуникации, направленные от руководителя к подчиненному</li> </ol>	<p>языках, в том числе с использованием средств информационно-коммуникационных технологий (ИКТ) УК-4.2</p> <p>Ведет деловую переписку на государственном языке РФ и иностранном(-ых) языках. УК-4.3</p> <p>Использует диалог для сотрудничества в социальной и профессиональной сферах.</p>	
--	---	--

<p>3) коммуникации, имеющие характер обратной связи между подчиненным и руководителем</p> <p>59. При долгосрочном взаимодействии для реализации собственных интересов следует ... (укажите 2 варианта ответа)</p> <p>1) учитывать не относительные, а абсолютные выгоды (неважно, сколько получит противоположная сторона, важно – в какой мере удовлетворены ваши интересы)</p> <p>2) следовать предсказуемому поведению, чтобы другой участник мог разобраться и приспособиться к нему</p> <p>3) реагировать на отказ от сотрудничества противоположной стороны, но возвращаться к кооперативному поведению после того, как отреагировали</p> <p>4) избегать конфликтов и сотрудничать до тех пор, пока противоположная сторона ведет себя так же</p> <p>5) всегда следовать кооперативному поведению, независимо от того, как ведет себя противоположная сторона</p> <p>60. К типам вопросов, позволяющим получить больше информации в процессе переговоров, относят ... вопросы</p> <p>1) открытые</p> <p>2) закрытые</p> <p>3) информационные</p> <p>4) неявные</p>		
--	--	--

### 3.3. Вопросы к зачету (промежуточная аттестация), формирование компетенций (УК-3.1, УК-3.2, УК-4.1, УК-4.2, УК-4.3)

1. Охарактеризуйте процесс общения как социально-психологический механизм взаимодействия в профессиональной деятельности.
2. Дайте определения понятиям «коммуникация», «деловая коммуникация», «коммуникационный процесс».
3. Почему теория коммуникации является междисциплинарной отраслью знаний?
4. Охарактеризуйте элементы коммуникативного процесса.
5. Охарактеризуйте роль речи и ее культуры в деловом общении.
6. Дайте представление о речевых видах деятельности и речевых средствах общения.
7. Охарактеризуйте стили речи.
8. В чем заключается специфика вербальной и невербальной коммуникации?
9. Определите основные черты официально-делового стиля.
10. Перечислите компоненты невербальной коммуникации.
11. Охарактеризуйте кинестетические особенности невербального общения (жесты, позы, мимика).
12. Охарактеризуйте значение визуальных средств в деловом общении.
13. Раскройте смысл понятий «социальная роль», «речевое поведение», «социальный статус», «статусно-ролевое общение», «стереотипы ролевого поведения».

14. Выделите основные отличия партнеров с экстравертированной и интровертированной установками.
15. Как использовать знания психотипов в работе с сотрудниками, клиентами и партнерами?
16. Охарактеризуйте основные коммуникативные барьеры. Обозначьте их типы и пути их преодоления в деловом общении
17. Какова роль обратной связи в деловой коммуникации?
18. Трудности эффективного слушания.
19. Дайте определение термина «коммуникация». Приведите основную классификацию коммуникаций.
20. Расскажите о системе взаимосвязей открытой организации. Приведите характеристики основных элементов системы открытой организации. Расскажите о характеристиках внешней среды.
21. Что собой представляют особенности внутренних коммуникаций в организации? Опишите модели коммуникативных сетей, обеспечивающих прохождение горизонтальных и вертикальных информационных потоков в организации.
22. Опишите психологическую структуру внутренних коммуникаций. Каковы основные этапы коммуникационного процесса в организациях? Опишите схемы координации.
23. В чем отличие вертикальных коммуникаций от горизонтальных? Назовите наиболее важные цели горизонтальных коммуникаций.
24. Приведите основные характеристики эффективных и неэффективных межличностных коммуникаций в организации. В чем заключается роль обратной связи в межличностных коммуникациях?
25. Каковы основные цели нисходящих коммуникаций? Каковы основные цели восходящих коммуникаций? Опишите методы повышения эффективности восходящих коммуникаций.
26. Какие современные коммуникационные технологии в организации вы знаете?
27. Можно ли рассматривать коммуникативный процесс как последовательно реализуемые этапы производства, мультипликации, распространения, приема, распознавания и использования информации?
28. В чем сходство и различия между понятиями «коммуникативный процесс» и «коммуникация как процесс»?
29. Какие способы передачи информации вы знаете?
30. Каковы требования к формируемым информационным материалам?
31. По каким каналам и звеньям коммуникативной цепи протекает информация? Как обеспечивается процесс протекания информации по различным каналам
32. коммуникации? Каковы преимущества и недостатки каналов коммуникации?
33. Какие виды обмена информацией используются в коммуникативных процессах? Можно ли общение рассматривать как коммуникативный процесс?
34. По каким критериям можно оценивать эффективность коммуникативного процесса? Какие виды аргументации используются в межличностных коммуникациях?
35. Каковы основные функции деловой беседы? Какие виды бесед вы знаете? От чего зависит эффективность делового разговора?
36. Какие типы совещаний вы знаете? Что включает в себя подготовка деловых совещаний?
37. Что представляет собой пресс-конференция? С какой целью проводятся прессконференции? В чем специфика проведения пресс-конференций?
38. Чем отличаются конфронтационный и партнерский подходы к переговорам? Что вы знаете о целях переговоров? Как подготовиться к переговорам?
39. Какими критериями определяется эффективность ведения переговоров? Какие стили ведения переговоров вы знаете? Какие принципы ведения переговоров вы знаете?
40. Каковы цели презентации? Что значит подготовить презентацию? Какие требования

- предъявляются к ведущему на презентации?
41. Как сделать презентацию неординарным событием? Каковы особенности презентации товара при продаже?
  42. Какие бывают типы презентаций? Что такое презентация с удовлетворением потребностей? Что такое презентация с решением проблемы?
  43. Какие коммуникативные приемы подхода к покупателю целесообразно использовать на презентациях? Как осуществить анализ личных целей? Что значит проанализировать свой товар?
  44. Зачем нужна самопрезентация? Какое значение для самопрезентации имеет одежда?
  45. Как срабатывает на успех уверенность в себе?
  46. Какие эффективные приемы установления контакта вы знаете? Как осуществить знакомство? Как представиться?
  47. Каковы признаки человека, закрытого для других? Каковы преимущества человека, открытого для других?
  48. Каковы характеристики позитивного типа делового партнера? Чем отличается респектабельный тип делового партнера? Чем отличается оптимально настроенный тип делового партнера?
  49. Как различается общение по направленности? Какие типы взаимодействия вы знаете?
  50. Что представляет собой общение как коммуникация?
  51. Какова интерактивная функция общения?
  52. Что представляет собой перцептивная функция общения?
  53. В чем специфика познавательного общения?
  54. В чем специфика убеждающего общения?
  55. В чем специфика экспрессивного общения?
  56. В чем специфика суггестивного общения?
  57. В чем специфика ритуального общения?
  58. Каковы основные характеристики делового общения?
  59. Какая основная цель маркетинговых коммуникаций?

**4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения основной профессиональной образовательной программы**

№ п/п	Форма контроля/ коды оцениваемых компетенций	Процедура оценивания	Шкала и критерии оценки, балл
1.	<b>Зачет УК-3.1, УК-3.2, УК-4.1, УК-4.2, УК-4.3</b>	При подготовке к зачету необходимо ориентироваться на конспекты лекций, рабочую программу дисциплины, нормативную, основную и дополнительную учебную литературу. Основное в подготовке к сдаче зачета - это повторение всего материала дисциплины. При подготовке к сдаче зачета обучающийся весь объем работы должен распределять равномерно по дням, отведенным для подготовки к	1)«зачтено» - правильность ответов на вопросы билета (верное, четкое, достаточно глубокое изложение идей, понятий, фактов, нормативно-правового материала и т.п.) и правильное разрешение задачи; полнота и лаконичность ответа; степень использования и понимания научных и нормативных источников; умение связывать теорию с практикой; логика и аргументированность изложения

		зачету, контролировать каждый день выполнение намеченной работы. В период подготовки к зачету обучающийся вновь обращается к уже изученному (пройденному) учебному материалу. Подготовка обучающегося к зачету включает в себя три этапа: самостоятельная работа в течение семестра; непосредственная подготовка в дни, предшествующие зачету по темам курса; подготовка к ответу на задания, содержащиеся в вопросах (тестах) зачета. Зачет проводится по вопросам (тестам), охватывающим весь пройденный материал дисциплины, включая вопросы, отведенные для самостоятельного изучения.	материала; грамотное комментирование, приведение примеров, аналогий; культура речи; 2) «не зачтено» предполагает, что обучающимся либо не дан ответ на вопрос и (или) не решена предложенная задача, либо обучающийся не знает основных понятий, не может определить предмет дисциплины.
2.	<b>Тестирование</b> <b>УК-3.1,</b> <b>УК-3.2,</b> <b>УК-4.1,</b> <b>УК-4.2,</b> <b>УК-4.3</b>	Полнота знаний теоретического контролируемого материала. Количество правильных ответов	« <b>отлично</b> » - процент правильных ответов = > 90%; « <b>хорошо</b> » - процент правильных ответов = > 70%; « <b>удовлетворительно</b> » - процент правильных ответов = > 50%; « <b>неудовлетворительно</b> » - процент правильных ответов < 50%.

С целью определения уровня овладения компетенциями, закрепленными за дисциплиной, в заданные преподавателем сроки проводится текущий и промежуточный контроль знаний, умений и навыков каждого обучающегося. Все виды текущего контроля осуществляются на практических занятиях. Исключение составляет устный опрос, который может проводиться в начале или конце лекции в течение 15-20 мин. с целью закрепления знаний терминологии по дисциплине. При оценке компетенций принимается во внимание формирование профессионального мировоззрения, определенного уровня включенности в занятия, рефлексивные навыки, владение изучаемым материалом.

Процедура оценивания компетенций обучающихся основана на следующих стандартах:

1. Периодичность проведения оценки.
2. Многоступенчатость: оценка (как преподавателем, так и обучающимися группы) и самооценка обучающегося, обсуждение результатов и комплекс мер по устранению недостатков.
3. Единство используемой технологии для всех обучающихся, выполнение условий сопоставимости результатов оценивания.
4. Соблюдение последовательности проведения оценки.

**Текущая аттестация обучающихся.** Текущая аттестация обучающихся по дисциплине проводится в соответствии с локальными нормативными актами ОАНО ВО МПСУ и является обязательной.

Текущая аттестация проводится в форме опроса и контрольных мероприятий по оцениванию фактических результатов обучения обучающихся и осуществляется преподавателем дисциплины.

Объектами оценивания выступают:

- 1) учебная дисциплина (активность на занятиях, своевременность выполнения различных видов заданий, посещаемость всех видов занятий по аттестуемой дисциплине);
- 2) степень усвоения теоретических знаний в качестве «ключей анализа»;
- 3) уровень овладения практическими умениями и навыками по всем видам учебной работы;
- 4) результаты самостоятельной работы (изучение книг из списка основной и дополнительной литературы).

Активность обучающегося на занятиях оценивается на основе выполненных обучающимся работ и заданий, предусмотренных данной рабочей программой дисциплины.

Кроме того, оценивание обучающегося проводится на текущем контроле по дисциплине. Оценивание обучающегося на контрольной неделе проводится преподавателем независимо от наличия или отсутствия обучающегося (по уважительной или неуважительной причине) на занятии. Оценка носит комплексный характер и учитывает достижения обучающегося по основным компонентам учебного процесса за текущий период.

Оценивание обучающегося носит комплексный характер и учитывает достижения обучающегося по основным компонентам учебного процесса за текущий период с выставлением оценок в ведомости.

**Промежуточная аттестация обучающихся.** Промежуточная аттестация проводится в соответствии с локальными нормативными актами ОАНО ВО «МПСУ» и является обязательной.

Промежуточная аттестация проводится в соответствии с учебным планом в виде **зачета** в период зачётно-экзаменационной сессии в соответствии с графиком проведения.

Обучающиеся допускаются к зачету в случае выполнения ими учебного плана по дисциплине: выполнения всех заданий и мероприятий, предусмотренных программой дисциплины.

Оценка знаний обучающегося на зачёте определяется его учебными достижениями и результатами текущего контроля знаний и выполнением им заданий.

Основой для определения оценки служит уровень усвоения обучающимися материала, предусмотренного данной рабочей программой дисциплины.

## **5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины**

<b>Вид деятельности</b>	<b>Методические указания по организации деятельности студента</b>
Лекция	Написание 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	Проработка рабочей программы, уделяя особое внимание целям и задачам, структуре и содержанию дисциплины. Конспектирование источников. Работа с конспектом лекций, подготовка ответов к контрольным вопросам, просмотр рекомендуемой литературы, работа с текстом. Прослушивание аудио- и видеозаписей по заданной теме, решение расчетно-графических заданий, решение задач по алгоритму и др.
Индивидуальные задания	Знакомство с основной и дополнительной литературой, включая справочные издания, зарубежные источники, конспект основных положений, терминов, сведений, требующихся для запоминания и являющихся основополагающими в этой теме. Составление аннотаций к прочитанным литературным источникам и др.
Самостоятельная	Самостоятельная работа проводится с целью: систематизации и закрепления

<p>работа</p>	<p>полученных теоретических знаний и практических умений обучающихся; углубления и расширения теоретических знаний студентов; формирования умений использовать нормативную, правовую, справочную документацию, учебную и специальную литературу; развития познавательных способностей и активности обучающихся: творческой инициативы, самостоятельности, ответственности, организованности; формирование самостоятельности мышления, способностей к саморазвитию, совершенствованию и самоорганизации; формирования профессиональных компетенций; развитию исследовательских умений обучающихся. Формы и виды самостоятельной работы: чтение основной и дополнительной литературы – самостоятельное изучение материала по рекомендуемым литературным источникам; работа с библиотечным каталогом, самостоятельный подбор необходимой литературы; работа со словарем, справочником; поиск необходимой информации в сети Интернет; конспектирование источников; реферирование источников; составление аннотаций к прочитанным литературным источникам; составление рецензий и отзывов на прочитанный материал; составление обзора публикаций по теме; составление и разработка терминологического словаря; составление хронологической таблицы; составление библиографии (библиографической картотеки); подготовка к различным формам текущей и промежуточной аттестации (к тестированию, зачету, экзамену); выполнение домашних контрольных работ; самостоятельное выполнение практических заданий репродуктивного типа (ответы на вопросы, тесты; выполнение творческих заданий). Технология организации самостоятельной работы обучающихся включает использование информационных и материально-технических ресурсов образовательного учреждения: библиотеку с читальным залом, укомплектованную в соответствии с существующими нормами; учебно-методическую базу учебных кабинетов, лабораторий и зала кодификации; компьютерные классы с возможностью работы в сети Интернет; аудитории (классы) для консультационной деятельности; учебную и учебно-методическую литературу, разработанную с учетом увеличения доли самостоятельной работы студентов, и иные методические материалы. Перед выполнением обучающимися внеаудиторной самостоятельной работы преподаватель проводит консультирование по выполнению задания, который включает цель задания, его содержания, сроки выполнения, ориентировочный объем работы, основные требования к результатам работы, критерии оценки. Во время выполнения обучающимися внеаудиторной самостоятельной работы и при необходимости преподаватель может проводить индивидуальные и групповые консультации. Самостоятельная работа может осуществляться индивидуально или группами обучающихся в зависимости от цели, объема, конкретной тематики самостоятельной работы, уровня сложности, уровня умений обучающихся. Контроль самостоятельной работы предусматривает:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• соотнесение содержания контроля с целями обучения; объективность контроля;</li> <li>• валидность контроля (соответствие предъявляемых заданий тому, что предполагается проверить);</li> <li>• дифференциацию контрольно-измерительных материалов.</li> </ul> <p>Формы контроля самостоятельной работы:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• просмотр и проверка выполнения самостоятельной работы преподавателем;</li> <li>• организация самопроверки,</li> <li>• взаимопроверки выполненного задания в группе; обсуждение результатов выполненной работы на занятии;</li> <li>• проведение письменного опроса;</li> </ul>
---------------	--

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• проведение устного опроса;</li> <li>• организация и проведение индивидуального собеседования; организация и проведение собеседования с группой;</li> <li>• защита отчетов о проделанной работе.</li> </ul>
Опрос	<p>Опрос - это средство контроля, организованное как специальная беседа преподавателя с обучающимся на темы, связанные с изучаемой дисциплиной, и рассчитанное на выявление объема знаний по определенному разделу, теме, проблеме и т.п. Проблематика, выносимая на опрос определена в заданиях для самостоятельной работы обучающегося, а также может определяться преподавателем, ведущим семинарские занятия. Во время проведения опроса обучающийся должен уметь обсудить с преподавателем соответствующую проблематику на уровне диалога.</p>
Коллоквиум	<p>Коллоквиум (от латинского colloquium – разговор, беседа) – одна из форм учебных занятий, беседа преподавателя с учащимися на определенную тему из учебной программы. Цель проведения коллоквиума состоит в выяснении уровня знаний, полученных учащимися в результате прослушивания лекций, посещения семинаров, а также в результате самостоятельного изучения материала. В рамках поставленной цели решаются следующие задачи:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• выяснение качества и степени понимания учащимися лекционного материала;</li> <li>• развитие и закрепление навыков выражения учащимися своих мыслей;</li> <li>• расширение вариантов самостоятельной целенаправленной подготовки учащихся;</li> <li>• развитие навыков обобщения различных литературных источников;</li> <li>• предоставление возможности учащимся сопоставлять разные точки зрения по рассматриваемому вопросу.</li> </ul> <p>В результате проведения коллоквиума преподаватель должен иметь представление:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• качества лекционного материала;</li> <li>• сильных и слабых сторонах своей методики чтения лекций;</li> <li>• сильных и слабых сторонах своей методики проведения семинарских занятий;</li> <li>• об уровне самостоятельной работы учащихся;</li> <li>• об умении обучающихся вести дискуссию и доказывать свою точку зрения;</li> <li>• степени эрудированности учащихся;</li> <li>• степени индивидуального освоения материала конкретными обучающимися.</li> </ul> <p>В результате проведения коллоквиума обучающийся должен иметь представление:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• об уровне своих знаний по рассматриваемым вопросам в соответствии с требованиями преподавателя и относительно других студентов группы;</li> <li>• недостатках самостоятельной проработки материала;</li> <li>• своем умении излагать материал;</li> <li>• своем умении вести дискуссию и доказывать свою точку зрения.</li> </ul> <p>В зависимости от степени подготовки группы можно использовать разные подходы к проведению коллоквиума. В случае, если большинство группы с трудом воспринимает содержание лекций и на практических занятиях демонстрирует недостаточную способность активно оперировать со смысловыми единицами и терминологией курса, то коллоквиум можно разделить на две части. Сначала преподаватель излагает базовые понятия, содержащиеся в программе. Это должно занять не более четверти занятия. Остальные три четверти</p>

	<p>необходимо посвятить дискуссии, в ходе которой обучающиеся должны убедиться и, главное, убедить друг друга в обоснованности и доказательности полученного видения вопроса и его соответствия реальной практике. Если же преподаватель имеет дело с более подготовленной, самостоятельно думающей и активно усваивающей смысловые единицы и терминологию курса аудиторией, то коллоквиум необходимо провести так, чтобы сами обучающиеся сформулировали изложенные в программе понятия, высказали несовпадающие точки зрения и привели практические примеры. За преподавателем остается роль модератора (ведущего дискуссии), который в конце «лишь» суммирует совместно полученные результаты.</p>
Тестирование	<p>Контроль в виде тестов может использоваться после изучения каждой темы курса. Итоговое тестирование можно проводить в форме:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• компьютерного тестирования, т.е. компьютер произвольно выбирает вопросы из базы данных по степени сложности;</li> <li>• письменных ответов, т.е. преподаватель задает вопрос и дает несколько вариантов ответа, а обучающийся на отдельном листе записывает номера вопросов и номера соответствующих ответов.</li> </ul> <p>Для достижения большей достоверности результатов тестирования следует строить текст так, чтобы у обучающихся было не более 40 – 50 секунд для ответа на один вопрос. Итоговый тест должен включать не менее 60 вопросов по всему курсу. Значит, итоговое тестирование займет целое занятие.</p>
Подготовка к зачёту	<p>При подготовке к зачёту необходимо ориентироваться на конспекты лекций, рекомендуемую литературу и др. Основное в подготовке к сдаче зачёта – это повторение всего материала дисциплины, по которому необходимо сдавать зачёт. При подготовке обучающийся весь объем работы должен распределять равномерно по дням, отведенным для подготовки, контролировать каждый день выполнение намеченной работы. Подготовка включает в себя три этапа:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• самостоятельная работа в течение семестра;</li> <li>• непосредственная подготовка в дни, предшествующие зачёту по темам курса;</li> <li>• подготовка к ответу на задания, содержащиеся в билетах (тестах) зачёта.</li> </ul> <p>Для успешной сдачи зачёта обучающиеся должны принимать во внимание, что:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• все основные вопросы, указанные в рабочей программе, нужно знать, понимать их смысл и уметь его разъяснить;</li> <li>• указанные в рабочей программе формируемые профессиональные компетенции в результате освоения дисциплины должны быть продемонстрированы студентом;</li> <li>• семинарские занятия способствуют получению более высокого уровня знаний и, как следствие, успешной сдаче зачёта;</li> <li>• готовиться к зачёту необходимо начинать с первой лекции и первого семинара.</li> </ul>



Образовательная автономная некоммерческая организация высшего образования  
**«Московский психолого-социальный университет»**

Лицензия № 1478 от 28 мая 2015 г., серия 90Л01 № 0008476 (бессрочная)  
Свидетельство государственной аккредитации № 2783 от 07 марта 2018 года, серия 90А01 №0002920 (бессрочно)

## **КЛЮЧИ ПРАВИЛЬНЫХ ОТВЕТОВ К ФОНДУ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**

**по дисциплине: «Деловые коммуникации»**

**Уровень высшего образования**

**СПЕЦИАЛИТЕТ**

**Специальность - 38.05.02 Таможенное дело**

**Специализация – Таможенные платежи и валютное регулирование**

**Форма обучения: очная, заочная**

Москва  
2025 год набора

## ОТВЕТЫ К ТЕСТУ:

1. 1
2. 2
3. 1
4. 4
5. 1
6. 2
7. 1,3,4
8. 2
9. 3
10. 1
11. 2
12. 1
13. 1,3,4
14. 2
15. 4
16. 3
17. 1
18. 4
19. 3
20. 2
21. 2
22. 3
23. 3
24. 4
25. 3
26. 1
27. 3
28. 1
29. 2
30. 2
31. 4
32. 2
33. 4
34. 2
35. 2
36. 2
37. 1
38. 4
39. 1,2
40. 3
41. 1
42. 2
43. 1
44. 3
45. 2
46. 3
47. 1

48. 1  
49. 2  
50. 3  
51. 1  
52. 1  
53. 1  
54. 1  
55. 4  
56. 1  
57. 3  
58. 2  
59. 1,5  
60. 1