

## Методические материалы по дисциплине «Деловые коммуникации»

### ВОПРОСЫ К ЗАЧЕТУ ПО ДИСЦИПЛИНЕ «ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ»

Преподаватель: к.псх.н., доцент Ершова Лариса Владимировна

1. Роль деловой коммуникации в управлении
2. Сущность деловой коммуникации
3. Основные задачи и принципы деловой коммуникации
4. Характеристики деловой коммуникации
5. Формы деловой коммуникации
6. Информационные технологии коммуникационного воздействия
7. Логико-диалогические технологии коммуникационного воздействия
8. Манипулятивные технологии коммуникационного воздействия
9. Суггестивные технологии коммуникационного воздействия
10. Коммуникативные барьеры в деловой коммуникации и пути их преодоления
11. Слушание в деловой коммуникации
12. Технология активного слушания в деловой коммуникации
13. Вопросы в деловой коммуникации
14. Ответы на вопросы в деловой коммуникации
15. Невербальные средства в деловой коммуникации
16. Репрезентативная система в деловой коммуникации
17. Деловое совещание. Когда созывать совещание.
18. Виды совещаний и их характеристика.
19. Этапы совещания.
20. Модерация совещания.
21. Критерии эффективности совещания. Ошибки совещания.
22. Деловой разговор
23. Деловая беседа по телефону
24. Пресс-конференция
25. Деловые переговоры
26. Торги
27. Дискуссия, симпозиум, полемика, дебаты, спор
28. Публичная речь
29. Презентация
30. Самопрезентация
31. Критерии оценки эффективности деловой коммуникации
32. Факторы повышения эффективности деловой коммуникации
33. Принципы конструктивных деловых коммуникаций

34. Коммуникативная личность.  
35. Коммуникативная компетентность руководителя.

## ТЕСТЫ ПО ДИСЦИПЛИНЕ «ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ»

**1. Деловая этика представляет собой...**

- А) Деловые отношения предпринимателей
- Б)\* Совокупность принципов поведения людей
- В) Поведение людей в конфликтных ситуациях
- Г) Личное поведение человека

**2. Термин «этика» ввел...**

- А) Демокрит
- Б) Сократ
- В) Платон
- Г)\* Аристотель

**3. Определить, что собеседник говорит неправде, позволяет:**

- А)\* Мимика и жесты
- Б) Характер собеседника
- В) Расположение за столом переговоров
- Г) Задаваемый собеседником вопрос

**4. Основным средством согласованного принятия решений в процессе общения заинтересованных сторон являются:**

- А)\* Деловые переговоры
- Б) Деловое общение
- В) Деловая беседа
- Г) Условное совещание

**5. Чем больше сторон участвуют в позиционном совещании, тем их недостатки...**

- А) Требуют быстрее искоренения
- Б) Становятся разнообразнее
- В) Меньше влияют на исход переговоров
- Г)\* Становятся серьезнее

**6. В зависимости от полноты фиксации хода совещания выделяют протокол:**

- А) Основной и дополнительный
- Б) Умышленный и непреднамеренный
- В) Официальный и неофициальный
- Г)\* Краткий и полный

**7. В деловой этике преобладание оценки деятельности подчиненных, а не их личностных качеств, признание индивидуальности партнеров по**

**общению, открытость для критики, самокритичность – это проявление принципа...**

- А) Вежливости
- Б) Равенства
- В) Ответственности
- Г)\* Справедливости

**8. Выбор стиля руководства зависит от:**

- А) Напористости участников
- Б) Точки зрения руководителя на проблему
- В)\* Ситуации и целей совещания
- Г) Состава участников

**9. Информация, которую мы предоставляем другим и которая содержит нашу реакцию на их поведение, - это:**

- А)\* Обратная связь
- Б) Восприятие поступков
- В) Ощущение защиты
- Г) Осознание поведения

**10. Начало беседы, информирование партнеров, аргументирование выдвигаемых положений, принятие решения, завершение беседы являются основными...**

- А) Правилами проведения деловой беседы
- Б) Пунктами деловой беседы
- В) Практическими советами
- Г)\* Этапами деловой беседы

**11. Открытые вопросы – это вопросы, которые...**

- А) Выясняют мотивы и позиции собеседников
- Б) Выявляют позитивные и нейтральные позиции
- В)\* Требуют какой-то информации
- Г) Дополняют сведения о собеседнике

**12. Во время публичного выступления интерес слушателей должен...**

- А) Немного уменьшаться
- Б)\* Расти
- В) Не пропадать
- Г) Оставаться на одном уровне

**13. Следует знать, что активно слушать человек может в среднем...**

- А) 40 минут
- Б)\* 15 минут
- В) 30 минут
- Г) 60 минут

**14. Взять в свои руки управление ходом переговоров позволяют вопросы...**

- А) Провокационные
- Б) Контрольные

- В)\* Направляющие
- Г) Информационные

**15. Цель формального приема в начале переговоров...**

- А) Спровоцировать собеседников
- Б)\* Создать атмосферу взаимопонимания
- В) Высказать точку зрения своей стороны
- Г) Выслушать точку зрения партнеров

**16. Чтобы определить, понимает ли вас собеседник, следует использовать вопросы...**

- А)\* Контрольные
- Б) Информационные
- В) Встречные
- Г) Однополосные

**17. На каждую минуту публичного выступления приходится минут подготовки...**

- А)\* 20-25
- Б) 10-15
- В) 5-7
- Г) 30-40

**18. «Вы-подход» в начале деловой беседы используется для того, чтобы...**

- А) Установить границы общения
- Б)\* Лучше понять собеседника
- В) Обозначить свое ведущее положение
- Г) Определить роли в общении

**19. Ваши идеи согласуются с идеями других, учитывается мнение всех участников совещания – такое ведение совещания предполагает...**

- А) Административный стиль
- Б) Авторитарный стиль
- В) Демократический стиль
- Г)\* Дипломатический стиль

**20. Стратегия мягкого подхода к переговорам состоит в том, чтобы...**

- А) Избегать личных оскорблений
- Б)\* Избегать конфронтации
- В) Незаметно воздействовать на другую сторону переговоров
- Г) Мягко, но неуклонно отстаивать свою позицию

**21. В конце деловых переговоров перед партнером следует поставить...**

- А) Условия выполнения договоренностей
- Б) Границы его компетентности
- В)\* Нерешенные вопросы
- Г) Условия для дальнейшего сотрудничества

**22. В начале делового совещания необходимо сразу...**

- А)\* Согласовать правила работы
- Б) Решить спорные вопросы

В) Высказать одну из точек зрения

Г) Объявить повестку дня

**23. Чтобы дискуссия была результативной, в ней должны принимать участие...**

А) Сторонники эффективного решения проблемы

Б)\* Приверженцы противоположных точек зрения

В) Сотрудники с разной степенью деловой заинтересованности

Г) Компетентные специалисты

**24\*. Из критериев к любой переговорной стратегии относятся...**

А)\* Приводить к разумному соглашению

Б)\* Быть эффективными

В) Затрагивать интересы третьих лиц

Г)\* Не портить отношения между сторонами

**25. Основные нравственные требования к управленческой деятельности и личности руководителя сформулированы в:**

А)\* Моральных кодексах

Б) Должностных инструкциях

В) Требованиях к подбору персонала

Г) Управленческих рекомендациях

**26. Отражение фактического состояния рассматриваемого вопроса на предприятии на день и час совещания отражает:**

А) Повестка совещания

Б) Список участников совещания

В)\* Протокол результатов совещания

Г) Регламент

**27. Принципиальные переговоры будут успешными, если ...**

А)\* Сделать разграничение между участниками и предметом переговоров

Б) Разбираться с проблемой

В) Сконцентрировать внимание на позициях сторон

Г) Сосредоточиться на интересах сторон

**28. Учет состава аудитории, содержания и характера выступления, объективная самооценка оратора - это факторы, влияющие на ...**

А) Деловую беседу

Б) Принятие решения при переговорах

В) На ход дискуссии

Г)\* Коммуникативное общение

**29\*. Из понятий к началу деловой беседы относятся:**

А)\* Создание благоприятной атмосферы

Б)\* Привлечение внимания к теме

В)\* Возбуждение интереса

Г)\* Установление контакта

**30. В деловой этике недопустимость вмешательства в дела конкурентов, ущемление их интересов базируется на такой общечеловеческой ценности как:**

- А) Равенство
- Б) Честность
- В)\* Свобода
- Г) Справедливость

## Практико-ориентированные задания

1. На основе наблюдений за людьми определите показатели уверенного поведения. Продемонстрируйте уверенное поведение в ситуации.
2. На основе применения алгоритма активного слушания в бытовых ситуациях обозначьте преимущества и наиболее эффективные приемы активного слушания. Приведите примеры.
3. Подготовьте публичное выступление по любой теме на 5-7 минут. На что важно обратить внимание при подготовке публичного выступления?
4. Как вы извинитесь: перед руководителем, за то, что Вы опоздали; перед деловым партнером за то, что вынуждены отменить заранее запланированную встречу с ним; перед клиентом за то, что его заказ оказался невыполненным в срок; перед коллегой за то, что не сдержали свое обещание помочь ему.
5. Скорректируйте обратную связь сотруднику: «Сергей, ты слишком навязчив», «Иван, ты становишься упрямым», «Анна, ты копуша», «Владимир, ты грубиян».
6. Напишите диалог «руководитель-подчиненный». Руководитель в ходе деловой беседы дает производственное задание подчиненному, а подчиненный – отказывается от его выполнения.
7. Вам предстоит провести совещание в связи с возникновением непредвиденной ситуации. Какую подготовительную работу Вы должны выполнить, чтобы обеспечить эффективность совещания?
8. Вам предстоит провести плановое совещание. Какую подготовительную работу Вы должны выполнить, чтобы обеспечить эффективность совещания?
9. Вы заметили, что участники совещания часто стремятся к обсуждению возможность проведения в жизнь первого же предложения по проблеме, даже если оно не очень рационально. Вам же кажется, что не мешало бы поискать и другие варианты. Какие действия Вы предпримете?
10. Бывает, что на совещаниях люди не слушают друг друга, а обсуждение проблемы превращается в обсуждение личных позиций участников совещания, и конкретные доводы того или иного из них игнорируются присутствующими. Как Вам следует вести себя в данной ситуации?
11. Вам трудно говорить перед аудиторией. Вы не можете собраться перед выступлением на «публике», даже перед небольшой группой коллег. Какие методы подготовки к выступлению Вы будете применять? Как приобрести уверенность в себе? О чем надо помнить в процессе выступления, какие соблюдать правила?
12. Один из работников на совещаниях персонала обычно занимает позицию противостояния. Какие способы воздействия на этого сотрудника Вы могли

бы предложить?

13. Вы – менеджер предприятия. Всем известно, что ваш генеральный директор – руководитель не из худших, но имеет привычку на совещаниях выбирать «козлом отпущения» одного из присутствующих и без особых на то причин устраивать ему «разгон». Сегодня дошла очередь и до Вас... Ваши действия?
14. Используйте метод расчленения и аргументируйте свой отказ в следующей ситуации: «Принеси нам всем, пожалуйста, по чашечке кофе. Во-первых, нам уже пора отдохнуть; во-вторых, тебе самому хочется сделать всем приятное и, наконец, ты у нас самая молодая».
15. Определите характер ошибок в следующих предложениях: «Они внесли огромную лепту в выполнение плана»; «Состоялся первый дебют молодой актрисы на московской сцене»; «В этом тесте выступления много дефектов»; «Факторы доказывают, что наше производство неуклонно растет».
16. Сформулируйте несколько комплиментов своему коллеге. Какие психологические приемы Вы использовали при составлении комплимента?
17. Подчиненный Вам работник, талантливый специалист творческого типа, в возрасте, обладает статусом и личными достижениями, пользуется большой популярностью у деловых партнеров, решает любые проблемы и великолепно взаимодействует. Вместе с тем, у Вас не сложились отношения с этим работником. Он не воспринимает Вас как руководителя, ведет себя достаточно самоуверенно и амбициозно. В его работе Вы нашли некоторые недочеты и решили высказать ему критические замечания, однако Ваш предыдущий опыт свидетельствует о его негативной реакции на критику: он становится раздражительным и настороженным. Как Вам себя вести?
18. Вслед за кратким выговором Вы сказали работнику несколько приятных слов. Наблюдая за партнером, Вы заметили, что его лицо, поначалу несколько напряженное, быстро повеселело. К тому же он начал как всегда шутить и балагурить, рассказал пару свежих анекдотов. В конце разговора Вы поняли, что критика, с которой Вы начали разговор, не только не была воспринята, но и как бы забыта. Вероятно, он услышал только приятную часть разговора. Что Вы предпримите?
19. Всякий раз, когда Вы ведете серьезный разговор с одной из Ваших подчиненных, критикуете ее работу и спрашиваете, почему она так поступает, она отделяется молчанием. Вам это неприятно, Вы не знаете толком, с чем связано ее молчание, воспринимает она критику или нет, Вы расстраиваетесь и злитесь. Что можно предпринять, чтобы изменить ситуацию?
20. Вы критикуете одну свою служащую, она реагирует очень эмоционально. Вам приходится каждый раз свертывать беседу и не доводить разговор до конца. Вот и сейчас, после Ваших замечаний – она расплакалась. Как добиться того, чтобы довести до нее свои соображения?
21. У Вас в подразделении есть несколько подчиненных, которые совершают немотивированные действия. Вы видите их постоянно вместе, при этом Вам кажется, что Вы знаете, кто у них неформальный лидер. Вам нужно заставить их хорошо работать, а не устраивать «тусовки» прямо на рабочем месте. Вы не

- знаете, какой интерес их объединяет. Что Вы предпримите для изменения ситуации и улучшения работы?
22. Вы приняли на работу молодого специалиста, который превосходно справляется с работой. Вместе с тем, он резок и заносчив в общении с другими работниками, особенно с обслуживающим персоналом. Вы каждый день получаете сигналы о его грубости. Какие замечания и каким образом необходимо сделать молодому специалисту, чтобы изменить его стиль общения в коллективе?
  23. Во время делового взаимодействия с Вами Ваш сотрудник «вышел из себя», не принимая Ваших замечаний по поводу очередного проекта. Вы не можете позволить подчиненному так себя вести, ведь это подрывает Ваш авторитет. Что Вы предпримите?
  24. Ваш заместитель очень опытный специалист, он действительно знает работу как «свои пять пальцев». Однако Вы знаете, что он бесчувственный человек и никакие «человеческие» проблемы его не интересуют. От этого в коллективе в последнее время стало тревожно, некоторые коллеги собираются подать заявление об уходе, так как он их обидел. Вы пытались в неформальной беседе с ним это обсудить, но он даже не понимает, о чем Вы говорите, его интересуют только план и прибыль. Как нужно воздействовать на своего заместителя, чтобы изменить его стиль взаимодействия с персоналом? Что Вы предпримите?
  25. У вас важный разговор с деловым партнером. Ваш сотрудник то и дело его прерывает. Сформулируйте «Я-сообщение», уместное в данной ситуации.
  26. Клиент высказывает Вам недовольство работой Вашего подчиненного: «Ваш сотрудник, Алексей, позволил себе разговаривать со мной в грубой, непозволительной форме, резко и неуважительно. Прошу Вас разобраться в ситуации». Сформулируйте к высказыванию клиента эмпатическую реплику, перефразирование и резюмирование.
  27. «Отличие государственного деятеля от политика в том, что политик ориентируется на следующие выборы, а государственный деятель на следующее поколение» (Уинстон Черчилль). Напишите текст на основе данного афоризма: либо подтверждение, либо опровержение утверждаемой в нем мысли. Проиллюстрируйте свой тезис: А) примером из жизни; Б) ссылкой на авторитет; В) образным аргументом.

### **Литература**

1. Деловые коммуникации: учебник для бакалавров / Под ред. В.П.Ратникова
2. Дзялошинский И.М., Пильгун И.А. Деловые коммуникации. Теория и практика. Учебник для бакалавров.
3. Коноваленко М.Ю. Деловые коммуникации. Учебник и практикум для академического бакалавриата
4. Панфилова А.П. Деловая коммуникация в профессиональной деятельности



5. Спивак В.А. Деловые коммуникации. Теория и практика: учебник для академического бакалавриата