**Карта тестовых заданий**

**Компетенция** УК-4: Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)

**Индикатор** УК-4.2 Осуществляет деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке РФ

**Дисциплина** Деловые коммуникации

**Описание теста:**

1. Тест состоит из 70 заданий, которые проверяют уровень освоения компетенций обучающегося. При тестировании каждому обучающемуся предлагается 30 тестовых заданий по 15 открытого и закрытого типов разных уровней сложности.

2. За правильный ответ тестового задания обучающийся получает 1 условный балл, за неправильный ответ – 0 баллов. По окончании тестирования, система автоматически определяет «заработанный итоговый балл» по тесту, согласно критериям оценки

3 Максимальная общая сумма баллов за все правильные ответы составляет – 100 баллов.

4. Тест успешно пройден, если обучающийся правильно ответил на 70% тестовых заданий (61 балл).

5. На прохождение тестирования, включая организационный момент, обучающимся отводится не более 45 минут. На каждое тестовое задание в среднем по 1,5 минуты.

6. Обучающемуся предоставляется одна попытка для прохождения компьютерного тестирования.

**Кодификатором** теста по дисциплине является раздел рабочей программы «4. Структура и содержание дисциплины (модуля)»

**Комплект тестовых заданий**

**Задания закрытого типа**

**Задания альтернативного выбора**

*Выберите* ***один*** *правильный ответ*

**Простые (1 уровень)**

1. Общение людей осуществляется с помощью коммуникаций

А) вербальных и устных

**Б) вербальных и невербальных**

В) письменных и невербальных

Г) устных и невербальных

2. Инициатор и организатор процесса коммуникации называется:

**А) коммуникатор**

Б) реципиент

В) информатор

Г) декодер

3. Общение - это:

**А) Все ответы верны**

Б) Процесс передачи информации

В) Процесс установления контактов между людьми

Г) Процесс формирования и развития личности

**4**. Деловой стиль взаимодействия партнеров включает:

А) **Признание ценности и значимости поведенческих действий друг друга**

Б) Ослабление контроля за социально-статусными и этикетными нормами

В) Рациональное использование партнерами поддерживающих техник

**5.** Кинесическими средствами невербального общения выступают:

А) **Поза, мимика**

Б) Рукопожатие

В) Покашливание

Г) Речь

6). **Коммуникативный процесс – это процесс взаимодействия между различными**

**А) субъектами коммуникации**

Б) объектами коммуникации

В) субъектами и объектами коммуникации

Г) объектами и предметами коммуникации

**Средне –сложные (2 уровень)**

7. Обязательным признаком любых форм общения является:

А) постановка цели

Б) речь

**В) передача информации**

8. Формальным каналом передачи информации в организации является следующая структура

**А) организационная**

Б) профессиональная

В) неформальная

Г) социально-демографическая

9. Для адекватного восприятия информации необходимо единство информации

А) кодирования и шифровки

Б) расшифровки и декодирования

**В) кодирования и декодирования**

Г) кодирования и перекодирования

10. Персональная дистанция в процессе общения, в см:  
а) Свыше 350  
**б) 50 – 120**  
в) 120 – 350

11. Побудительная информация в деловой коммуникации реализуется в виде:  
**А) Просьбы, приказа, призыва**   
Б) Познавательного сообщения  
В) Электронной почты

12. Человек, который обычно весьма активен, предпочитает идти к разрешению конфликта своим определенным путем, используя стиль:  
А) приспособления  
**Б) конкуренции**   
В) компромисса

13. Во многих случаях, имидж – это результат умелой ориентации в конкретной ситуации, а именно правильного выбора своей:  
**А) модели поведения**   
Б) заинтересованности в отношениях с другими  
В) способности к общению

14. Видение себя глазами партнера по общению – это:  
**А) рефлексия**   
Б) отчуждение  
В) идентификация

15. Эмпатия – это постижение эмоционального состояния человека в форме:  
А) размышлений  
Б) взаимодействия  
**В) сопереживания**

16. Внешняя и внутренняя информация представляют собой комплекс звуков.

А) визуальный

Б) ведущий

**В) аудиальный**

Г) кинестетический

17. Американские ученые, изучая варианты коммуникативных моделей в организации, выделяли ряд типов коммуникаторов, из которых контроль прохождения информации к другим работникам осуществляет

А) пограничник

Б) связной

В) сторож

**Г) лидер мнений**

18. Ситуация, при которой коммуникаторы хорошо понимают друг друга, характеризуется как

А) своевременность

Б) готовность

В) достоверность

**Г) ясность**

19. Отношение между субъектами социального взаимодействия, которое характеризуется их противоборством на основе противоположно направленных мотивов (потребностей, интересов, целей, идеалов, убеждений) или суждений (мнений, взглядов, оценок и т. п.).

**А) конфликт**

Б) противоречие

В) столкновение

Г) все ответы верны

20. Структура речевого сообщения включает

**А) вводную и основную части, заключение**

Б) вступление, вводную часть и заключение

В) вступление, основную и вводную части

Г) основную часть, конец и заключение

21. Стратегия мягкого подхода к переговорам состоит в том, чтобы:

**А) избегать конфронтации**

Б) избегать личных оскорблений

В) мягко, но неуклонно отстаивать свою позицию

22. Стилистический барьер общения возникает из-за:

А) неприязни или недоверия к коммуникатору

**Б) несоответствия стиля речи и ситуации общения**

В) непонятной или неправильной логики рассуждений

**Сложные (3 уровень)**

23. В деловой этике осознание невозможности немедленного преодоления слабости партнера, его недостатков – это проявление принципа:

А) сознательности

Б) постепенности

В) **терпимости**

24. Повторение собеседником вашего вопроса – это вопросы:

А) **однополюсные**

Б) риторические

В) зеркальные

25. Проксемическими характеристиками невербального общения являются:

А) Похлопывание по спине

Б) Мимика

**В) Дистанция между общающимися, угол общения партнеров**

**Задания на установление соответствия**

*Установите соответствие между левым и правым столбцами.*

**Простые (1 уровень)**

26 Установите соответствие:

**(1А, 2В)**

1. Публичный спор с целью выяснения истины путем сопоставления различных мнений — это

2. Публичное выступление с возражением, с опровержением чьих-либо взглядов, мнений называется

А) дискуссия

Б) беседа

В) полемика

27 Установите соответствие:

**(1Б, 2А)**

|  |
| --- |
| А) восприятие  Б) ощущение  В) мышление  Г) воображение |

1 Психический процесс, представляющий собой отражение отдельных свойств предметов, воздействующих на органы чувств – это:

2. форма психического отражения окружающего мира при непосредственном воздействии предметов и явлений на органы чувств, результатом которого является создание субъективных психических образов

**Средне-сложные (2 уровень)**

28 Установите соответствие:

**(1В, 2Г)**

1 Внешняя и внутренняя информация представляют собой комплекс звуков.

2 Внешняя и внутренняя информация представляют собой комплекс ощущений (вкусовых, осязательных, обонятельных и т.д.)

А) визуальный

Б) ведущий

В) аудиальный

Г) кинестетический

29 Установите соответствие:

**(1Б, 2В)**

1. Руководитель пришел к подчиненным и сообщил о режиме работы в предстоящие предпраздничные дни. Это пример коммуникации

2. Бригадир доложил начальнику цеха о выполнении задания. Это пример коммуникации

А) горизонтальной

Б) нисходящей

В) восходящей

30 Установите соответствие: Соотнести функции общения с их содержанием:

**(1А, 2Б)**

1. представляет собой процесс внесения изменений в состояние людей, что возможно и при специальном (целенаправленном), и в непроизвольном воздействии -

2. направлена на организацию взаимодействия между людьми, а также на коррекцию человеком своей деятельности или состояния -

А) Регулятивно-коммуникативная

Б) аффективно-коммуникативная

В) эффективно-коммуникативная

31 Установите соответствие: Прочитайте фразу-ответ на входящий телефонный звонок. Оцените как воспринимает клиент фразу. Если Вы считаете, что фраза положительно воспринимается клиентом, ответьте «положительно», а если отрицательно, то ответьте «отрицательно».

**(1Б, 2А)**

1 Извините, я не занимаюсь этими вопросами. Вам нужно позвонить в отдел продаж.

2 Здравствуйте, сервисный центр

А) положительно

Б) отрицательно

32 Установите соответствие между видами документов и их определением:

**(1А, 2В, 3Б)**

|  |  |
| --- | --- |
| 1.Письмо | А) система фиксации речи знаками, которая позволяет с помощью написанного текста передавать информацию на расстоянии и закреплять её во времени. |
| 2.Телеграмма | Б) документ, переданный и принятый по каналам телефонной связи |
| 3.Телефонограмма | В) документ, переданный и принятый по каналам электросвязи |
|  | Г) документ, переданный и принятый по каналам информационной сети, соединяющей компьютеры участников электронной переписки |

33 Установите соответствие функциональных стилей языка с их характеристикой

**(1Б, 2В, 3А, 4Г)**

|  |  |
| --- | --- |
| 1.Научный стиль | А) характерен, прежде всего, для средств массовой информации. Его специфичность состоит в сочетании двух функций языка – информационной и агитационной |
| 2.Официально-деловой стиль | Б) характеризуется  строгой логикой изложения, изобилием специальных терминов, определенными особенностями синтаксиса |
| 3.Публицистический стиль | В) отличается точностью формулировок, безличностью и сухостью изложения, высокой стандартностью, большим количеством устойчивых оборотов, клише |
| 4.Художественный стиль | Г) для него характерна возможность использования всех языковых средств – не только слов и выражений литературного языка, но и элементов просторечия, жаргонов, территориальных диалектов |
|  | Д) служит для неформального общения, когда автор делится с окружающими своими мыслями или чувствами, обменивается информацией по бытовым вопросам в неофициальной обстановке. |

34 Соотнесите стили слушания с их характеристиками

**(1А, 2Г, 3 В)**

|  |  |
| --- | --- |
| 1.Нерефлексивное слушание | А) человек заинтересован, внимательно молчит, не вмешиваясь в речь собеседника |
| 2.Рефлексивное (активное) слушание | Б) человек не слушает собеседника |
| 3.Эмпатическое слушание | В) человек улавливает эмоциональное состояние собеседника, использует обратную связь с целью оказать поддержку |
|  | Г) человек применяет обратную связь с целью контроля правильности восприятия услышанного |

**Сложные (3 уровень)**

35 Установите соответствие:

**(1Г, 2Б)**

1 Применяется в том случае, когда партнеры заняты над решением одной задачи

2 Применяется в момент отсутствия между партнерами интереса в решении какой–либо задачи

А) угловая позиция

Б) независимая позиция

В) конкурирующе – оборонительная позиция

Г) кооперативная позиция

**Задания открытого типа**

**Задания на дополнение**

*Напишите пропущенное слово.*

**Простые (1 уровень)**

36 Главными требованиями к телефонному общению являются: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ **(краткость и содержательность)**

37 **Окраска, характер звука голоса, зависящий от того, какие обертоны сопутствуют основному звуковому тону, - это \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ *(*тембр голоса)**

38 **Ваш собеседник, разговаривая с Вами, отводит глаза в сторону. Одной из причин такого поведения является \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (неуверенность в себе)**

39 Вербальное общение осуществляется при помощи \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ **(слов)**

40 Ваши идеи согласуются с идеями других, учитывается мнение всех участников совещания — такое ведение совещания предполагает\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  
**(дипломатический стиль).**

41 Видение себя глазами партнера по общению — это\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**(рефлексия)**

42  Визуальный контакт осуществляется при помощи \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ **(взгляда)**

**Средне-сложные (2 уровень)**

43 Разновидность коммуникации, в которой говорящий стремится прибегать к эвфемизмам, лишь отдельными намеками указывая на истинные намерения, — это \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ стиль **(непрямой)**

**44 Ваш собеседник, разговаривая с Вами, подпирает рукой подбородок, а указательный палец вытягивает вдоль щеки (остальные пальцы - ниже рта). Одной из причин такого поведения является \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (враждебность)**

**45 Общение с целью сделать партнера своим единомышленником называется \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ коммуникацией (убеждающей)**

**46 Расстояние между собеседниками от 1,5 до 2,5 м называют \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ зоной общения (социальной)**

**47 Жесты «раскрытые руки», «расстёгивание пиджака» относятся к жестам \_\_\_\_\_\_\_\_\_ (открытости)**

**48** Закончите предложение: Особенности внешнего вида человека в деловом общении информируют о возрасте, социальной, национальной принадлежности и \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (**профессиональной принадлежности)**

49 Коммуникативная сторона общения — это: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ **(обмен информацией между людьми)**

50 Многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми — это процесс \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(**общения)**

51 **«**Вы — подход» в начале деловой беседы используется для того, чтобы \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (**лучше понять собеседника)**

52«Европейский стандарт» разговора по телефону равен \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ минутам **(трем)**

53 Следует знать, что активно слушать человек может в среднем\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ **(15 минут)**

54 Способ открытого коллективного обсуждения проблем — это деловые \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**(совещания)**

55 Термин «этика» ввел\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**(Аристотель)**

56 Термин «этика» имеет происхождение \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**\_(древнегреческое)**

57 Чтобы определить, понимает ли вас собеседник, следует использовать \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ вопросы **(контрольные)**

58 В общении «сверху-вниз», если отношение между руководителем и подчиненным основаны на доверии и доброжелательности, лучше использовать \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**(просьбу)**

59 Уподобление себя собеседнику с целью понимания его называется \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**(идентификацией)**

60 Начало беседы, информирование партнеров, аргументирование выдвигаемых положений, принятие решения, завершение беседы являются в деловой беседе основными

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**(этапами)**

61 **Интимная зона общения между партнерами составляет: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (0-45 см)**

**62 То, как участники переговоров формулируют свои интересы и цели, а также то, как стороны заявляют о них, относится к понятию \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ сторон (позиции).**

**63 В ораторской речи к функции сообщения относится стиль речи \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(официально-деловой)**

**64 Применение отдельных приемов в каждом конкретном случае ведения деловых переговоров — это \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ аргументирования (тактика)**

**65 Процесс развития человека и становления его личностью проявляется в \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_функции (формирующей)**

**66 Способ убеждения оппонента, в том числе в ходе переговоров, посредством значимых логических доводов — это \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (аргументация)**

**Сложные (3 уровень)**

67 Формирование корпоративной принадлежности, единения с группой - это предполагаемый результат \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ коммуникации **(ритуальной)**

**68** У Вас создалось впечатление, что слова человека не соответствуют тем сигналам, которые можно уловить из его мимики и жестов. Такие коммуникативные проявления называются \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ **(исключающими)**

**69** Соблюдение делового и речевого этикета, ролевого амплуа, учет национальных и культурных традиций коммуникантов в деловом общении свидетельствует о его\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ **(регламентированности)**

**70** Путем непосредственного прививания психических состояний, не нуждающегося в доказательствах и логике, производится метод **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (внушения)**

**Карта учета тестовых заданий (вариант 1)**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Компетенция | УК-4: Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах) | | | |
| Индикатор |  | | | |
| Дисциплина | Деловые коммуникации | | | |
| Уровень освоения | Тестовые задания | | | Итого |
| Закрытого типа | | Открытого типа |
| Альтернативный выбор | Установление соответствия/ последовательности | На дополнение |
| 1.1.1 (20%) | 5 | 2 | 7 | 14 |
| 1.1.2 (70%) | 17 | 7 | 24 | 48 |
| 1.1.3 (10%) | 3 | 1 | 4 | 8 |
| Итого: | 25 шт. | 10 шт. | 35 шт. | 70 шт. |

**Критерии оценивания**

**Критерии оценивания тестовых заданий**

Критерии оценивания: правильное выполнение одного тестового задания оценивается 1 баллом, неправильное – 0 баллов.

Максимальная общая сумма баллов за все правильные ответы составляет наивысший балл – 100 баллов.

**Шкала оценивания результатов компьютерного тестирования обучающихся** (рекомендуемая)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Оценка | Процент верных ответов | Баллы |
| «удовлетворительно» | 70-79% | 61-75 баллов |
| «хорошо» | 80-90% | 76-90 баллов |
| «отлично» | 91-100% | 91-100 баллов |

**Ключи ответов**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ тестовых заданий** | **Номер и вариант правильного ответа** |  |  | **36** | краткость и содержательность |
| **1** | Б) вербальных и невербальных |  |  | **37** | тембр голоса |
| **2** | А) коммуникатор |  |  | **38** | неуверенность в себе |
| **3** | А) Все ответы верны |  |  | **39** | слов |
| **4** | А) Признание ценности и значимости поведенческих действий друг друга |  |  | **40** | дипломатический стиль |
| **5** | А) Поза, мимика |  |  | **41** | рефлексия |
| **6** | А) субъектами коммуникации |  |  | **42** | взгляда |
| **7** | В) передача информации |  |  | **43** | непрямой |
| **8** | А) организационная |  |  | **44** | **враждебность** |
| **9** | В) кодирования и декодирования |  |  | **45** | **убеждающей** |
| **10** | б) 50 – 120 |  |  | **46** | **социальной** |
| **11** | А) Просьбы, приказа, призыва |  |  | **47** | **открытости** |
| **12** | Б) конкуренции |  |  | **48** | профессиональной принадлежности |
| **13** | А) модели поведения |  |  | **49** | обмен информацией между людьми |
| **14** | А) рефлексия |  |  | **50** | общения |
| **15** | В) сопереживания |  |  | **51** | лучше понять собеседника |
| **16** | В) аудиальный |  |  | **52** | трем |
| **17** | Г) лидер мнений |  |  | **53** | 15 минут |
| **18** | Г) ясность |  |  | **54** | совещания |
| **19** | А) конфликт |  |  | **55** | Аристотель |
| **20** | А) вводную и основную части, заключение |  |  | **56** | древнегреческое |
| **21** | Г) избегать конфронтации |  |  | **57** | контрольные |
| **22** | Б) несоответствия стиля речи и ситуации общения |  |  | **58** | просьбу |
| **23** | В) терпимости |  |  | **59** | идентификацией |
| **24** | А) **однополюсные** |  |  | **60** | этапами |
| **25** | В) Дистанция между общающимися, угол общения партнеров |  |  | **61** | **0-45 см** |
| **26** | 1А дискуссия, 2В полемика |  |  | **62** | **позиции** |
| **27** | 1Б ощущение, 2А восприятие |  |  | **63** | **официально-деловой** |
| **28** | 1В аудиальный, 2Г кинестетический |  |  | **64** | **тактика** |
| **29** | 1Б нисходящей, 2В восходящей |  |  | **65** | **формирующей** |
| **30** | 1А Регулятивно-коммуникативная , 2Б аффективно-коммуникативная |  |  | **66** | **аргументация** |
| **31** | 1Б отрицательно, 2А положительно |  |  | **67** | ритуальной |
| **32** | 1А система фиксации речи знаками, которая позволяет с помощью написанного текста передавать информацию на расстоянии и закреплять её во времени, 2В документ, переданный и принятый по каналам электросвязи, 3Б документ, переданный и принятый по каналам телефонной связи |  |  | **68** | исключающими |
| **33** | 1Б характеризуется  строгой логикой изложения, изобилием специальных терминов, определенными особенностями синтаксиса, 2В отличается точностью формулировок, безличностью и сухостью изложения, высокой стандартностью, большим количеством устойчивых оборотов, клише, 3А характерен, прежде всего, для средств массовой информации. Его специфичность состоит в сочетании двух функций языка – информационной и агитационной, 4Г для него характерна возможность использования всех языковых средств – не только слов и выражений литературного языка, но и элементов просторечия, жаргонов, территориальных диалектов |  |  | **69** | регламентированности |
| **34** | 1А человек заинтересован, внимательно молчит, не вмешиваясь в речь собеседника, 2Б человек применяет обратную связь с целью контроля правильности восприятия услышанного , 3 В человек улавливает эмоциональное состояние собеседника, использует обратную связь с целью оказать поддержку |  |  | **70** | внушения |
| **35** | 1Г кооперативная позиция, 2Б независимая позиция |  |  |  |  |