

федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования  
**Первый Московский государственный медицинский университет им. И.М.  
Сеченова Министерства здравоохранения Российской Федерации  
(Сеченовский Университет)**

Институт психологии и социальной работы  
Кафедра педагогики и медицинской психологии

**Методические материалы по дисциплине:  
Деловое общение и организация публичных выступлений**

Тема 1. Взаимосвязь понятий деловое общение, общение и этикет.

1. Общение это:

Процесс установления и развития контактов между людьми и группами, порождаемый потребностями совместной деятельности и включающий в себя: коммуникацию, интеракцию и социальную перцепцию

Процесс передачи информации

Процесс установления контактов

Процесс формирования и развития личности

2. Этика делового общения подразумевает:

Нормы

и правила, которые регламентируют поведение и отношения людей друг с другом в профессиональной деятельности

Значимость

поведенческих действий друг друга

Ослабление контроля

за социально-статусными и этикетными нормами

Рациональное использование партнерами поддерживающих техник

3. Деловой этикет – это:

Определённые правила и формы целесообразного поведения в интересах общего дела

Признание

Совокупность нравственных норм и правил

Процесс

моральных принципов ценностей друг друга

Рациональное

формирования и развития личности

использование партнерами поддерживающих техник

4. Главным источником социально-психологической информации о человеке являются:

Одежда и походка

Прическа и лицо

Макияж и одежда

Лицо и походка

5. Определите признак, который свидетельствует о нарушении этики в деловом общении:

Неконгруэнтность коммуникативных сообщений манипулятора

Особая структурная компоновка дискурсов информации

Присутствие вербализированных и угрожающих сигналов

Присутствие невербальных угрожающих сигналов

6. Выделите принцип, на котором не может быть основано деловое общение:

Эгоизм

Уважительность

Доброжелательность

Партнёрство

7. В костюме делового мужчины Business best (BB) цвет носков должен:

Быть «продолжением» цвета ботинок

Быть

«продолжением» цвета галстука

Быть

«продолжением» цвета костюма

Быть

«продолжением» цвета портфеля (папки)

8. Визитную карточку принято вручать:

Правой

или обеими руками

Правой

рукой

Обеими

руками

Не

имеет значения

9. В деловой этике недопустимость вмешательства в дела конкурента основана на: Свободе

Равенстве

Справедливости

Честности

10. Фундаментальные принципы этики делового взаимодействия:

гуманизм, законность, справедливость

безусловная исполнительность

законность

справедливость

## Тема 2. Социокультурные аспекты делового общения.

1. Коммуникативный процесс, цель которого лежит за пределами процесса общения и которое подчинено решению определенной задачи (производственной, научной и т. д.) исходя из общих интересов и целей коммуникантов.

общение

Деловое

Деловой

этикет

Манипуляции

Партнёрское взаимодействие

2. Содержание делового общения составляет:

Формирование профессиональных знаний и умений

Обсуждение социально-значимой проблемы

Удовлетворение потребности в общении;

Внутренний личностный мир субъектов общения;

3. Адресат манипуляции в деловом общении – это:

Партнер, на которого направлено манипулятивное воздействие

Партнер, который направляет манипулятивное воздействие

Ситуация, на которую направлено манипулятивное воздействие

Место, где работает сотрудник

4. Определите тип манипуляционной стратегий по Шострому, который преувеличивает свою силу. Он доминирует, приказывает, цитирует авторитеты и делает все, чтобы управлять своими жертвами.

Диктатор.

Вычислитель

Хулиган.

Судья

5. Определите тип манипуляционной стратегий по Шострому, который преувеличивает свою заботливость, любовь, используют свою доброту для достижения своих целей.

Славный парень.

Диктатор.

Хулиган.

Судья.

6. Социальная и профессиональная деятельность, направленная на то, чтобы с помощью круга друзей, а также выстраивания доверительных и долгосрочных отношений с людьми и взаимопомощь максимально быстро и эффективно решать сложные жизненные задачи и бизнес-вопросы называется:

Нетворкинг

Профайлинг

Деловое общение

Партнёрское взаимодействие

7. В основе понятия «нетворкинг» лежит:

Теория шести рукопожатий

Теория деятельности

Теория психоанализа З. Фрейда

Концепция Э. Берна

8. Первая попытка профайлинга принадлежит:

Британскому хирургу Томасу Бонду, с помощью которого был пойман Джек Потрошитель.

Автору теории психоанализа З. Фрейду

Автору книги «Игры в которые играют люди, люди которые играют в игры» Э. Берна

Английской писательнице Агате Кристи.

9. В чём состоит главная цель делового общения:

Сотрудничество и создание условий для успешного решения профессиональных задач

В следовании традициям и правилам организации

В авторитарном контроле за поведением деловых партнёров  
Партнёрское взаимодействие

10. Какой вид общения подразумевает критерий «положение коммуникантов в пространстве и времени»:  
 дистанционное, контактное –  
 – опосредованное, непосредственное  
 письменное устное –  
 – диалогическое монологическое

Тема 3. Психологические аспекты делового общения.  
Компетенция: УК-4,ПК-3,ОПК-5

1. Какие ошибки восприятия встречаются при первичном впечатлении:

Все ответы верны  
 Фактор превосходства  
 Фактор привлекательности  
 Фактор «отношения к нам»

2. Эффект ореола при формировании первого впечатления проявляется:

Общее позитивное впечатление о человеке приводит к переоценке неизвестного человека  
 Общее негативное впечатление о человеке приводит к недооценке неизвестного человека  
 Чем внешне более привлекателен для нас человек, тем лучше он во всех отношениях  
 Люди, которые к нам относятся хорошо, кажутся нам лучше тех, кто к нам относится плохо

4. Выделяют следующие три стороны общения:

Перцептивная, коммуникативная, интерактивная  
 Интерактивная, эмпатийная, содержательная  
 Информационная, перцептивная, эмпатийная  
 Коммуникативная, императивная, идеаторная

5. Стратегия поведения в конфликте «соревнование» соответствует следующим поведенческим проявлениям:

Человек стремится добиться удовлетворения своих интересов в ущерб интересам другого  
 Уступить другому человеку ради того, чтобы избежать противостояния  
 Человек не отстаивает собственные интересы, но при этом не учитывает интересы других  
 Частичное удовлетворение интересов обеих сторон конфликта

6. Общение, осуществляемое с помощью слов, называется:

Вербальное  
 Невербальное  
 Эмпатийное  
 Эмоциональное

7. К невербальным элементам общения относятся:

Проксемика, моторика, мимика, позы  
 Позы, жесты, мимика, смех, моторика, речь  
 Паралингвистика, дистанция, контакт глаз  
 Контакт глаз, позы, жесты, мимика, паралингвистика, проксемика

8. Невербальные средства общения не выполняют:

Передачу информации в словесной форме  
 Дополнение содержание высказывания  
 Указание на особенно важные моменты сообщения  
 Сообщение о психологическом состоянии собеседника

9. Основными механизмами познания другого человека в процессе общения являются:

Идентификация, эмпатия и рефлексия  
Эмпатия, самооценка, интроспекция  
Рефлексия, самовоспитание, эмпатия  
Идентификация, интроспекция, эмпатия

10. Основная задача теории Э. Берна помочь личности:

Осознать имеющиеся жизненные сценарии и выработать новые  
перспективные жизненные смыслы

Выработать

Отказаться от иррациональных убеждений

Проанализировать системы переноса в трансакциях

11. Стратегия поведения в конфликте «приспособление» соответствует следующим поведенческим проявлениям:

Уступить другому человеку ради того, чтобы сохранить личные отношения и избежать противостояния

Человек не отстаивает собственные интересы, но при этом не учитывает интересы других

Частичное удовлетворение интересов обеих сторон конфликта

Человек стремится добиться удовлетворения своих интересов в ущерб интересам другого

12. Стратегия поведения в конфликте «сотрудничество» соответствует следующим поведенческим проявлениям:

Человек стремится разрешить конфликт таким образом, чтобы в выигрыше оказались все

Человек стремится добиться удовлетворения своих интересов в ущерб интересам другого

Уступить другому человеку ради того, чтобы избежать противостояния

Человек не отстаивает собственные интересы, но при этом не учитывает интересы других

13. Стратегия поведения в конфликте «избегание» соответствует следующим поведенческим проявлениям:

Человек не отстаивает собственные интересы, но при этом не учитывает интересы других

Частичное удовлетворение интересов обеих сторон конфликта

Уступить другому человеку ради того, чтобы избежать противостояния

Человек стремится добиться удовлетворения своих интересов в ущерб интересам другого

14. Стратегия поведения в конфликте «компромисс» соответствует следующим поведенческим проявлениям:

Частичное удовлетворение интересов обеих сторон конфликта

Человек стремится добиться удовлетворения своих интересов в ущерб интересам другого

Уступить другому человеку ради того, чтобы избежать противостояния

Человек не отстаивает собственные интересы, но при этом не учитывает интересы других

Тема 4. Деловые коммуникации: устные и письменные

1. Аргументация – это

Способ убеждения кого-либо посредством значимых последовательных доводов

Процесс взаимодействия, в котором происходит обмен информацией и опытом

Общение, при котором к партнеру относятся как к средству достижения целей

Способ обобщения, преувеличения, а также составления преждевременных выводов

2. Письменная форма взаимодействия с партнерами, заключающаяся в обмене деловыми письмами по почте либо по электронной почте.

Деловая переписка

Деловое письмо

Презентация

Деловая дискуссия

3. Деловое общение, которое осуществляется в контексте стратегии «сотрудничество» можно рассмотреть с позиций:

Ориентации на похвалу и понимание

Ориентации на контроль и поощрение

Ориентации на контроль и понимание

Ориентации на понимание и сочувствие

4. Обмен мнениями для достижения какой-либо цели, выработки соглашения сторон.

Деловая переписка

Деловое письмо

Деловая беседа

Деловая дискуссия

5. Межличностное речевое общение нескольких собеседников с целью разрешения определенных деловых проблем или установления деловых отношений.

Деловая беседа

Деловая переписка

Деловое письмо

Деловая дискуссия

6. Коммуникативная сторона общения состоит в обмене:

Информацией

Действиями

Деньгами

Знаками

7. Деловое письмо строится с правилами иерархической последовательности:

Внимание, интерес, просьба, действие

Интерес, внимание, просьба, действие

Просьба, внимание, интерес, , действие

Действие, внимание, интерес, просьба

8. Метод ведения переговоров, при котором достигается согласие между партнёрами:

Компромисс

Сотрудничество

Уступка

Соревнование

9. Персональная дистанция в общении:

50-120см

350см

50см

350см

120-

15-

Свыше

10. Письменную и устную речь различают:

По выполняемой функции

По целям

По задачам

По источнику

Тема 5. Риторика как основа публичного выступления.

1. Ораторское искусство (риторика) – это:

Искусство построения и публичного произнесения речи с целью оказания желаемого воздействия на аудиторию

Правила использования речевых средств в определенный период развития литературного языка

Одна из форм национального русского языка, которая характеризуется набором языковых форм, нарушающих нормы литературного языка

Прием выразительности речи, используемый говорящим с целью создать у слушателей преувеличенное представление о предмете речи

2. Системно-аналитический закон риторики предполагает:

Умение выявлять и оценивать собственное впечатление от выступления и анализировать речевую деятельность других

Умение облекать мысль в действенную словесную форму

Умение устанавливать, сохранять и закреплять контакт с аудиторией

Систематизацию материала выступления, всесторонний анализ предмета речи

3. К основным элементам речевой техники относится:

Дикция

Внимание

Воображение

Речевой аппарат

4. План выступления, составленный после того, как изучена литература, обдумана тема, собран фактический материал называется:

Рабочий

Основной

Предварительный

Фактический

5. Вступление предполагает, что в первую очередь надо:

Определить цель выступления

Подвести итоги выступления

Подобрать аргументы в обоснование своего мнения

Подобрать к каждому тезису необходимой информации

6. Словесное состязание, в котором каждая из сторон пытается отстоять свое мнение, либо «навязать» его другой стороне, либо найти общее решение:

Спор

Полемика

Дискуссия

Конкурс

7. Прием в споре, цель которого – подменить обсуждение темы обсуждением личности выступающего:

Довод к человеку

Сведение к абсурду

Апелляция к публике

Опровержение ложного тезиса фактами

8. Изобразительно-выразительное средство публичной речи, образное определение, выраженное метафорическим прилагательным:

Эпитет

Метафора

Гипербола

## Олицетворение

### 9. Паралингвистическое средство публичной речи:

Жест

Слово

Текст

Предложение

### 10. Уловка в споре, при которой оратор всем своим видом демонстрирует непрекаемость доводов:

Психологическое давление

Софизм

Аргумент к невежеству

Абсурдная гиперболизация

## Тема 6. Организация публичных выступлений: правила и техники.

### 1. Этап подготовки к публичному выступлению, связанный с заучиванием отдельных фрагментов текста и произнесением его вслух:

Овладение материалом выступления

Написание текста выступления

Разработка плана выступления

Изучение и анализ отобранного материала

### 2. Метод преподнесения материала, при котором его изложение происходит в хронологической последовательности:

Исторический

Концентрический

Индуктивный

Ступенчатый

### 3. Прием управления аудиторией – апелляция к личности оратора заключается в том, что:

При обсуждении вопроса оратор обращается к своему собственному опыту

Оратор вслух размышляет над проблемой

Оратор выражает свое сочувствие слушателям по поводу каких-либо событий

Оратор для подкрепления своей позиции приводит слова крупных ученых, общественных деятелей

### 4. Правило публичного выступления «Отстраняй от себя похвалы!» передает смысл максимы (выберите один вариант ответа)

скромности

согласия

симпатии

такта

### 5. К открытым вопросам в деловой коммуникации относятся:

Риторические

Зеркальные

Альтернативные

Информационные

### 6. Побудительная информация в деловой коммуникации реализуется в виде:

Просьбы, приказа, призыва

Аргументации

Познавательного сообщения

Электронной почты

### 7. Восприятие публичной речи осложняется при наличии в ней:

Узкоспециальных терминов

Личностного

типа общения

Вопросно-ответного единства



Образных и выразительных средств

8. Контактустанавливающее речевое действие МЕТАТЕКСТ – это:

Слова и предложения в речи, в которых говорится, как она построена

Цитаты

Статистические данные

Большой по объему текст

9. По «цели» публичные выступления делятся на:

Информационные, развлекательные, убеждающие, протольно-этикетные

Убеждающие, протольно-этикетные и агитационные

Информационные, убеждающие, протольно-этикетные, развлекательные, агитационные

Информационные, агитационные, развлекательные

10. Процесс передачи информации перед аудиторией:

Публичное выступление

Убеждающая коммуникация

Деловое общение

Деловая переписка