

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

**Институт психолого-социальной работы
Кафедра педагогики и медицинской психологии**

Методические материалы по дисциплине:

Деловое общение и организация публичных выступлений

**основная профессиональная образовательная программа высшего
образования - программа магистратуры**

32.04.01 Общественное здравоохранение

Раздел 1. Деловое общение: основные характеристики

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+

Совокупность нравственных норм и правил

Признание моральных принципов ценностей друг друга

Процесс формирования и развития личности

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.

Деловое общение+

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

Деловоеобщение

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»:

контактное – дистанционное+

непосредственное – опосредованное,

устное – письменное

монологическое – диалогическое

Тема 3. Психологические аспекты делового общения.

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 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+

Выработать перспективные жизненные смыслы

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+

120-350см

15-50см

Свыше 350см

10. Письменную и устную речь различают:

По выполняемой функции+

По целям

По задачам

По источнику

Раздел 2. Публичное выступление как особая форма деловой коммуникации.

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 +

Альтернативные

Зеркальные

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. В одном из выступлений В. В. Путин сказал следующее: «За первое десятилетие XXI в. принципиально изменилось представление о нормальных потребностях и возможностях средней российской семьи. Всего 1012 лет назад речь шла главным образом о том, чтобы не скатиться за грань нужды, а целые социальные категории, прежде всего пенсионеры, были вынуждены существовать за этой гранью. Теперь же основная масса населения предъявляет запросы совершенно иного порядка. Социальная сфера не успела адаптироваться к этому. Население, и в первую очередь “средний класс”, образованные и хорошо зарабатывающие люди, в своей массе остается неудовлетворенным уровнем социальных услуг».

Какова была его цель в данном случае?

Информационная+

Агитационная

Развлекательная

Побуждающая

11. Процесс передачи информации перед аудиторией:

Публичное выступление+

Убеждающая коммуникация

Деловое общение

Деловая переписка

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

Сертификат: 00D9618CDA5DBFCD8062289DA9541BF88C
Владелец: Глыбочко Петр Витальевич
Действителен: с 13.09.2022 до 07.12.2023