

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Усынин Максим Валерьевич
Должность: Ректор
Дата подписания: 20.07.2026 10:34:21
Уникальный программный ключ:
f498e59e83f65dd7c5ce/bb8a25c0babb55e0e58

**Частное образовательное учреждение высшего образования
«Международный Институт Дизайна и Сервиса»
(ЧОУВО МИДиС)**

Кафедра гостеприимства и международных бизнес-коммуникаций

**КОМПЛЕКТ
ОЦЕНОЧНЫХ МАТЕРИАЛОВ ДЛЯ ОЦЕНКИ
СФОРМИРОВАННОСТИ КОМПЕТЕНЦИЙ ПО ДИСЦИПЛИНЕ**

**Б1.О.14 ТЕХНОЛОГИЯ ПЕРЕГОВОРОВ ЭФФЕКТИВНОЙ
КОММУНИКАЦИИ**

Направление подготовки: 43.03.01 Сервис

Направленность (профиль): Продюсирование и маркетинг мероприятий

Квалификация выпускника: Бакалавр

Процесс изучения дисциплины «Технология переговоров эффективной коммуникации» направлен на формирование следующих компетенций:

Код и наименование компетенций выпускника	Код и наименование индикатора достижения компетенций
УК-4. Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	УК-4.1. Знает принципы построения устного и письменного высказывания на государственном и иностранном языках; требования к деловой устной и письменной коммуникации
	УК-4.2. Умеет применять на практике устную и письменную деловую коммуникацию
	УК-4.3. Владеет методикой составления суждения в межличностном деловом общении на государственном и иностранном языках, с применением адекватных языковых форм и средств

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

УК-4.1. Знает принципы построения устного и письменного высказывания на государственном и иностранном языках; требования к деловой устной и письменной коммуникации

3 семестр

1. Что из перечисленного относится к основным функциям общения в деловой среде?

- а) Только передача информации
- б) Информационная, интерактивная (регулятивная) и перцептивная (восприятие)**
- в) Развлекательная и эстетическая
- г) Только эмоциональная разрядка

2. Какое определение наиболее полно отражает понятие «эффективная коммуникация»?

- а) Коммуникация, при которой достигнуто взаимопонимание и получен запланированный результат**
- б) Коммуникация, при которой говорящий говорит громче всех
- в) Коммуникация, при которой использовано максимум иностранных слов
- г) Коммуникация, занимающая минимальное время

3. Что является признаком неэффективной коммуникации в переговорах?

- а) Наличие уточняющих вопросов у собеседника
- б) Использование профессиональных терминов
- в) Краткое резюмирование в конце диалога
- г) Повторное обсуждение уже решенных вопросов и возврат к одним и тем же темам**

4. Какой механизм воздействия основан на бессознательном воспроизведении внутреннего состояния партнера по общению?

- а) Убеждение
- б) Эмпатия**

- в) Заражение
- г) Подражание

5. Что такое «убеждение» как механизм воздействия в деловом общении?

- а) Принуждение партнера к действию через угрозу
- б) Манипуляция через лесть
- в) Логически аргументированное воздействие на сознание для изменения взглядов**
- г) Молчаливое согласие

6. К какому механизму воздействия относится техника «присоединение к дыханию» в НЛП?

- а) К убеждению
- б) К внушению (суггестии) через установление раппорта**
- в) К заражению паникой
- г) К критическому мышлению

7. Какой барьер возникает, когда участники переговоров говорят на разных профессиональных языках (жаргонах)?

- а) Семантический (языковой) барьер**
- б) Логический барьер
- в) Физический барьер (шум)
- г) Психологический барьер защиты

8. Барьер «авторитет» возникает, когда:

- а) Собеседник плохо слышит говорящего
- б) Информация от человека, которого слушатель считает некомпетентным или ненадежным, отвергается**
- в) Используется слишком много терминов на иностранном языке
- г) Говорящий говорит слишком быстро

9. Какой способ преодоления коммуникативного барьера является наиболее эффективным при возникновении эмоционального барьера (гнев, обида)?

- а) Усилить давление на оппонента
- б) Повысить голос, чтобы «перекричать» эмоцию
- в) Перейти на личности
- г) Сделать паузу, предложить перенести разговор или использовать технику «заземления эмоций» («Я вижу, вы расстроены»)**

4 семестр

10. Какова классическая структура деловой беседы?

- а) Крик, пауза, компромисс
- б) Подготовка, начало, информирование, аргументация, опровержение доводов собеседника, принятие решения**
- в) Монолог одного участника, аплодисменты, завершение
- г) Приветствие, чаепитие, прощание

11. Что такое «позиционный торг» в переговорном процессе?

- а) Стратегия, ориентированная на поиск взаимной выгоды
- б) Стратегия, при которой стороны концентрируются на объявленных позициях, а не на интересах**

- в) Мозговой штурм
- г) Отказ от переговоров

12. Какой вид совещания предполагает принятие решения голосованием и фиксацией в протоколе?

- а) Оперативное совещание («летучка»)
- б) Дискуссионное совещание (круглый стол)
- в) Директивное совещание с жесткой регламентацией**
- г) Планерка в курилке

13. Кто выполняет функцию «фасилитатора» на совещании?

- а) Тот, кто записывает минуты совещания
- б) Тот, кто обеспечивает соблюдение регламента и помогает группе прийти к решению, не навязывая его**
- в) Тот, кто приносит кофе
- г) Самый главный по должности

14. Какой стиль поведения в конфликте (по Томасу-Киллмену) характеризуется высоким стремлением к своим интересам и низким – к интересам другого?

- а) Сотрудничество
- б) Компромисс
- в) Соперничество (конкуренция)**
- г) Приспособление

15. Какой стиль разрешения конфликта считается наиболее эффективным для долгосрочных деловых отношений?

- а) Сотрудничество (поиск решения, удовлетворяющего обе стороны)**
- б) Избегание
- в) Принуждение
- г) Уступка любой ценой

16. Что из перечисленного является деструктивным способом реагирования на стресс в деловой беседе?

- а) Техника глубокого дыхания
- б) Переход на личности и повышение голоса**
- в) Пауза для сбора мыслей
- г) Перефразирование слов оппонента для проверки понимания

17. Установите соответствие между механизмом воздействия и его описанием:

Механизм	Описание
1. Внушение (суггестия)	А. Воздействие на разум через логические доводы и факты
2. Убеждение	Б. Некритическое принятие информации, минуя логику (часто от авторитета)
3. Заражение	В. Бессознательная передача эмоционального состояния (паника, восторг)
4. Подражание	Г. Копирование поведения, манеры речи партнера для установления контакта

Ответ: 1-Б, 2-А, 3-В, 4-Г

18. В деловом письме на русском языке допустимо использовать такие фразы, как «Ну, привет!», «Давай, договорились!», «Окей, босс», так как они создают доверительную атмосферу.

- а) Верно
- б) Неверно**

УК-4.2. Умеет применять на практике устную и письменную деловую коммуникацию

3 семестр

19. Что отличает деловую коммуникацию от бытовой (неформальной)?

- а) Наличие регламента, субординации и ориентация на результат**
- б) Свободная тема разговора
- в) Отсутствие временных рамок
- г) Обязательное использование сленга

20. Какой принцип деловой коммуникации означает, что все участники равны в возможности высказать свое мнение, независимо от должности?

- а) Принцип субординации
- б) Принцип партнерства и равенства (в рамках раунда)**
- в) Принцип монополии на истину
- г) Принцип хаоса

21. Что такое «коммуникативная ситуация» в деловом общении?

- а) Ссора между коллегами
- б) Письменный отчет
- в) Совокупность условий (место, время, участники, цель), в которых происходит общение**
- г) Молчание в ответ на вопрос

22. Установите соответствие между типом коммуникативного барьера и его примером:

Барьер	Пример
1. Логический барьер	А. Менеджер говорит с клиентом на сленге «забей, это баг», клиент не понимает
2. Семантический барьер	Б. Шум перфоратора за стеной во время переговоров
3. Физический барьер	В. «Я ему про Фому, а он мне про Ерему» (разные системы доказательств)
4. Эмоциональный барьер	Г. Партнер зол на предыдущего поставщика и из-за этого отвергает любые предложения

Ответ: 1-В, 2-А, 3-Б, 4-Г.

23. Какой этап подготовки публичного выступления является наиболее важным?

- а) Выбор галстука/блузки
- б) Анализ аудитории и формулирование цели выступления**
- в) Заучивание текста наизусть без понимания
- г) Распечатка 50 слайдов с мелким текстом

24. Какая композиционная часть публичного выступления служит для установления контакта с аудиторией и обозначения темы?

- а) Кульминация
- б) Заключение (благодарность за внимание)
- в) Вступление**
- г) Основная часть с цифрами

4 семестр

25. Во время деловых переговоров эффективнее задавать закрытые вопросы (требующие «да»/«нет») на этапе выяснения потребностей, чем открытые.

- а) Верно
- б) Неверно**

26. Что такое «эффект края» в публичном выступлении?

- а) Выступающий стоит у края сцены
- б) Зрители помнят лучше всего начало и конец выступления**
- в) Текст должен быть написан на полях
- г) Нельзя использовать указку

27. Какой невербальный сигнал обычно интерпретируется как неуверенность или закрытость?

- а) Скрещенные на груди руки и отклоненный назад корпус**
- б) Открытые ладони
- в) Прямой взгляд в глаза собеседнику (3-5 секунд)
- г) Наклон корпуса вперед

28. Какое из перечисленных действий является нарушением этики деловой переписки?

- а) Использование смайликов в переписке с внешним клиентом (если это не принято в компании)**
- б) Ответ в течение 24 часов
- в) Указание в письме только одного адресата в поле «Кому»
- г) Копирование руководителя в обсуждение спорного вопроса

29. Установите соответствие между этапом деловой беседы и его содержанием:

Этап беседы	Содержание
1. Начало беседы	А. Снятие возражений, нейтрализация замечаний собеседника
2. Передача информации	Б. Приветствие, установление контакта, обозначение регламента
3. Аргументация	В. Сбор фактов, мнений, выяснение позиции партнера
4. Опровержение доводов	Г. Представление своих аргументов, доказательств, выгод

Ответ: 1-Б, 2-В, 3-Г, 4-А

30. Установите соответствие между стилем поведения в конфликте и лозунгом:

Стиль**Лозунг**

- | | |
|-------------------|---|
| 1. Конкуренция | А. «Вы хотите по-своему? Ладно, делайте, я уступлю» |
| 2. Компромисс | Б. «Пусть будет по-моему, и точка!» |
| 3. Приспособление | В. «Давайте разделим разницу и продолжим работать» |
| 4. Избегание | Г. «Отойдем от этого вопроса, потом решим» |

Ответ: 1-Б, 2-В, 3-А, 4-Г

УК-4.3. Владеет методикой составления суждения в межличностном деловом общении на государственном и иностранном языках, с применением адекватных языковых форм и средств

3 семестр

31. Что такое «деловой английский» (Business English) применительно к устной коммуникации?

- а) Использование сленга «wanna», «gonna»
- б) Использование клише («I am writing to inquire...», «Could you please...») и нейтральной, вежливой лексики**
- в) Шекспировские цитаты
- г) Только технические термины

32. Какая фраза на английском языке соответствует началу делового звонка?

- а) «Hello, this is [Name] from [Company]. I'm calling regarding...»**
- б) «What's up?»
- в) «Yo, bro!»
- г) «Goodbye, sir!»

33. Что обязательно должно быть в поле «Тема» (Subject) делового электронного письма?

- а) Эмоциональная оценка («Срочно!!! Пожалуйста!!!»)
- б) Краткое и точное содержание письма (например, «Договор поставки от 20.04 – правки»)**
- в) Только слово «Привет»
- г) Пустая строка

34. Как правильно начать деловое письмо, если вы обращаетесь к человеку впервые и не знаете его пол?

- а) «Здравствуй, дорогой друг!»
- б) «Эй, ты!»
- в) «Уважаемый господин/госпожа Иванов!» или «Добрый день, Иван Иванович!» (если имя известно)**
- г) «Dear Sir,» (только если точно знаете, что это мужчина)

35. Какая подпись является этически корректной для деловой переписки на русском языке?

- а) «С уважением, Петров П.П. +7-999-123-45-67»**
- б) «Лучший менеджер месяца, Петя»
- в) «С уважением, Петр» (без фамилии и должности)
- г) Без подписи

36. Установите соответствие между структурной частью публичного выступления и ее функцией:

Часть выступления	Функция
1. Вступление	А. Повтор ключевых идей, призыв к действию
2. Основная часть	Б. Привлечение внимания, формулировка тезиса
3. Заключение	В. Раскрытие темы через факты, примеры, аргументы
4. Кульминация	Г. Самое яркое, эмоциональное доказательство главной мысли

Ответ: 1-Б, 2-В, 3-А, 4-Г.

37. Какое правило ведения телефонных деловых переговоров применяется как основное?

- а) Говорить как можно дольше, не слушая собеседника
- б) Представиться, назвать компанию и цель звонка в течение первых 10-15 секунд**
- в) Жевать еду во время разговора
- г) Положить трубку без прощания, если вопрос решен

38. Если во время делового звонка связь прервалась, кто должен перезвонить?

- а) Тот, кто звонил (инициатор)**
- б) Тот, у кого лучше настроение
- в) Никто, разговор считается законченным
- г) Секретарь любой из сторон

4 семестр

39. Что означает красная строка (отступ) в деловом письме с точки зрения этики?

- а) Признак плохого образования
- б) Структурное выделение абзаца для облегчения чтения (соблюдение норм оформления)**
- в) Экономия бумаги
- г) Способ скрыть информацию

40. Как корректно завершить телефонный разговор, если собеседник очень многословен и отклоняется от темы?

- а) Резко бросить трубку
- б) Сказать: «Извините, меня вызывает руководство (или у меня жесткий дедлайн), давайте зафиксируем достигнутое и продолжим в письме»**
- в) Начать громко кашлять
- г) Включить громкую связь и уйти

41. **Утверждение:** Если иностранный партнер на переговорах говорит «Let's touch base later», это означает, что он предлагает физически коснуться базы (стола) или подражаться.

- а) Верно
- б) Неверно**

42. **Утверждение:** Избегание конфликта всегда является самой плохой стратегией в деловом общении, и ее никогда не следует использовать.

- а) Верно
- б) Неверно**

43. **Утверждение:** В публичном выступлении зрительный контакт с аудиторией должен длиться не более 2-3 секунд с одним человеком, а затем переводиться на другого, чтобы охватить всех.

- а) Верно
- б) Неверно

44. Установите соответствие между фразой на русском языке и ее корректным аналогом в деловом английском:

Русская фраза	Английский аналог
1. «Сообщите, пожалуйста, о решении до пятницы»	А. «I am writing to apply for the position»
2. «Я пишу, чтобы откликнуться на вакансию»	Б. «Could you please provide a solution by Friday?»
3. «С нетерпением жду вашего ответа»	В. «Please find the attached document»
4. «Ознакомьтесь, пожалуйста, с файлом во вложении»	Г. «I look forward to hearing from you»

Ответ: 1-Б, 2-А, 3-Г, 4-В.

42. Установите соответствие между требованием к деловой коммуникации и его реализацией в письме:

Требование	Реализация
1. Точность и однозначность	А. Подпись «С уважением, должность, ФИО»
2. Лаконичность	Б. Избегать слов «может быть», «наверное», писать конкретно
3. Этикетность	В. Письмо уместается на один экран, без «воды»
4. Информативность	Г. В письме есть факты: даты, суммы, номера договоров

Ответ: 1-Б, 2-В, 3-А, 4-Г.

43. Установите соответствие между невербальным сигналом и его вероятной интерпретацией в деловой коммуникации:

Сигнал	Интерпретация
1. Наклон корпуса в сторону собеседника	А. Скука, желание уйти
2. Частое касание лица или шеи	Б. Заинтересованность, вовлеченность
3. Взгляд в сторону или на часы	В. Желание доминировать, агрессия
4. Руки в боки	Г. Неуверенность, напряжение, ложь (возможно)

Ответ: 1-Б, 2-Г, 3-А, 4-В.

44. Установите соответствие между правилом телефонного этикета и его описанием:

Правило	Описание
1. Правило «Улыбка слышна»	А. Не перебивать, давать ответить, использовать сигналы «ага», «понятно»
2. Активное слушание	Б. Не включать громкую связь без предупреждения
3. Конфиденциальность	В. Разговаривать доброжелательно, даже если вас не видят

Правило	Описание
4. Предупреждение о громкой связи	Г. Не обсуждать персональные данные клиента в общественном месте
Ответ: 1-В, 2-А, 3-Г, 4-Б.	