**Тесты к лекции 1: Деловая риторика: основные понятия**

1. ***В России риторика была исключена из школьного и вузовского курсов...***

1. Начало 19 в.
2. в середине XX в.
3. Конец 19 в.
4. в 20–е годы XX в.

2. ***Создателем теории красноречия является:***

1. Сократ
2. Аристотель
3. Платон
4. Цицерон

***3. Назовите еще 2 синонима понятию риторика:***

1. Витийство
2. …
3. …

***4.Отберите из названного ниже перечня 9 основных форм деловой риторики.***

1. деловая беседа,
2. деловые совещания,
3. деловые переговоры,
4. публичные выступления,
5. устные и письменные распоряжения,
6. телефонные беседы,
7. деловая корреспонденция,
8. критика,
9. информирование сотрудников,
10. знакомиться с сослуживцем,
11. знакомиться со всеми,
12. отвечать на вопросы,
13. спрашивать, интересоваться,
14. говорить об интересах,
15. слушать новости.

5.**Назовите еще 2 современных профессии, в которых наиболее востребована риторика:**

**1. менеджер**

**2. …**

**3. …**

**ЗАДАНИЯ к лекции 1: дайте краткий ответ (2-3 предложения) на поставленные вопросы:**

1. Назовите известных вам русских теоретиков красноречия.
2. Какие качества вы отнесли бы к «природным дарованиям» оратора?

**Тесты к лекции 2: Коммуникационно-психологические основы деловой риторики (агональная риторика)**

1. агональная коммуникация опирается на:

1. формальную логику,

2. на многозначную логику.

2. парадоксы – это:

1. общепринятые мнения,

2.высказывания, противоречащие очевидностям, но имеющие свою область смыслов.

3. порождение агонального дискурса опирается на (дополните):

1. наличие скрытого условия,

2. …

3. …

4. придумайте синоним с точки зрения денотата и антоним с точки зрения коннотата для каждого из слов:

Вождь народа–

Отличник –

5. перформатив – это:

1.сообщение о намерении совершить нечто в будущем,

2.сообщение о событии, которое случилось,

3.высказывание, эквивалентное действию, поступку.

**ЗАДАНИЯ: дайте краткий ответ (2-3 предложения) на поставленные вопросы:**

1.Какие элементы агональной риторики вы встречаете в рекламных роликах операторов связи (привести пример)?

2.Приведите примеры заголовков из современных рекламных текстов, опираясь на такую типологию:

* заголовок – новость, («Впереди новый виток инфляции? Мы скажем, как с ним бороться»).
* заголовок- вопрос, («Давно ли вы с этим сталкивались?»)
* заголовок-команда. «Не покупайте, пока не попробуете весь ассортимент!»

**Тесты к лекции 3: Вербальные средства деловой риторики**

**1. Из приведенных ниже названий функциональных стилей языка исключите лишние:**

1. разговорный;
2. научный;
3. официально-деловой;
4. публицистический;
5. литературно-художественный;
6. управленческий;
7. тюремный;
8. музыкальный.

**2.Выберите правильный вариант начала текста заявления:**

1. Я, Иванов А.С., студент 1 курса физико-математического факультета прошу выделить мне материальную помощь…
2. Хотелось бы получить материальную помощь…
3. Прошу студенческий профком выделить мне материальную помощь…
4. Прошу, чтобы вы выделили мне материальную помощь…

**3.Соответствие ключевых понятий документа их значению**

 1 реквизит 1 информация с реквизитами

 2 адресат 2 получатель

 3 адресант 3 составитель

 4 документ 4 обязательные признаки документа

**4. Клише, используемые в документах, являются основой…**

1. достоверности информации
2. точности словоупотребления
3. стандартности языка
4. правовой значимости

**ЗАДАНИЯ: дайте краткий ответ (2-3 предложения) на поставленные вопросы:**

1. Какая речь преобладает в современной жизни ***–*** письменная или устная?
2. Перечислите известные вам из истории русской деловой речи слова, дайте им определения.

**Тесты к лекции 4: Невербальные средства деловой риторики**

* 1. **Интервью предполагает деловой стиль одежды.** Кроссовки, джинсы, футболка или свитер – уместны для собеседования?
* Да
* Нет.

**2. Какие ошибки допущены с точки зрения невербалики?** **Вы вошли, не поздоровались, не говорите к кому вы и на какую вакансию, не сняли верхнюю одежду, не улыбаетесь, жуете жевачку.**

1. Кинесика

2. Просодика

3. Проксемика.

**3. Одна из самых важных тенденций 21 века - мультизадачность. Стоит ли следовать ей при формировании делового гардероба? Если да, то какие тенденции этому соответствуют?**

1. Удобные вещи,
2. Красивые вещи,
3. Приятные на ощупь,
4. Защищающие тебя от холода,
5. Работающие на твой имидж.

**4.Вычеркните то, что не относится к кинесике:**

* Поза,
* Жест,
* Мимика,
* Походка,
* Грусть,
* Взгляд,
* Направление движения,
* Длина паузы,
* Частота визуального контакта,
* Движение,
* Интонация,
* Громкость,
* Тембр.

**5.Выделите то, что является проксемикой:**

* Вздох,
* Смех,
* Плач,
* Кашель,
* Слух,
* Рукопожатие,
* Поцелуй,
* Похлопывания,
* Любовь,
* Ориентация,
* Дистанция,
* Обаяние.

**ЗАДАНИЯ: дайте краткий ответ (2-3 предложения) на поставленные вопросы:**

1. Особенности невербальной коммуникации в межкультурном деловом общении.
2. Отличие западной и восточной традиции в деловой невербальной коммуникации.

**Тесты к лекции 5: Приемы деловой риторики: Как стать приятным собеседником**

**1. Какая доля рабочего времени менеджера уходит на слушание сотрудников?**

≈ 10% времени;

≈ 40% времени;

**2. Чем комплимент отличается от лести:**

* Степенью преувеличения достоинства, которое желает видеть в себе собеседник;
* Языковыми средствами;
* Интонацией.

**3. Можно ли отнести к неявным комплиментам улыбку, имя собеседника, искреннее расположение к собеседнику?**

* Да
* Нет

**4. Имеет ли значение физическая привлекательность, демонстрация скромности в формировании имиджа приятного собеседника в процессе общения?**

* Да
* нет

**ЗАДАНИЯ:**

1. Составьте комплимент, учитывая правило: **“Без приправ”.**
2. Составьте комплимент, учитывая правило: **“Без дидактики”.**

**Тесты к лекции 6: Приемы в деловой риторике: Как реагировать на жесткую коммуникацию.**

**1.Трудные собеседники требуют особого к себе отношения, выберите верную стратегию с *рассерженными* собеседниками:**

* рассчитывают на понимание его значимости
* рассчитывают на помощь, подсказку
* необходимо немедленное решение проблемы
* необходимо понимание

**2.Трудные собеседники требуют особого к себе отношения, выберите верную стратегию с высокомерными собеседниками:**

* рассчитывают на понимание его значимости
* рассчитывают на помощь, подсказку
* необходимо немедленное решение проблемы
* необходимо понимание

**3.Трудные собеседники требуют особого к себе отношения, выберите верную стратегию с *неуверенными* собеседниками:**

* рассчитывают на понимание его значимости
* рассчитывают на помощь, подсказку
* необходимо немедленное решение проблемы
* необходимо понимание
1. **Трудные собеседники требуют особого к себе отношения, выберите верную стратегию с *требовательными* собеседниками:**
* рассчитывают на понимание его значимости
* рассчитывают на помощь, подсказку
* необходимо немедленное решение проблемы
* необходимо понимание
1. **В какой фразе, на ваш взгляд, соблюдены принципы «Искусства словесной атаки?»**
* «Не могли бы мы вернуться к нашей основной теме»?
* «Вы сами не выдерживаете сроки договора!»
* «Нам не о чем больше с вами говорить!»

**Задания:**

**1. Используя «правило трех Т» сформулируйте словесную реакцию на фразу-убийцу:**

«И часто вы срываете сроки переговоров?»

**2.Что такое находчивость?**

**Тесты к лекции 7: Публичное выступление**

**1. Как можно *з*авоевать и удержать внимание аудитории?**

* Визуальный контакт
* Контрастные раздражители
* Смена громкости и темпа речи
* Вопросы к аудитории
* Спорные видео

**2.Для какого канала восприятия свойственны вербальные средства: «ясно видно, что», «посмотрите на эту проблему», «поставьте рядом два факта», «можно очертить круг»:**

* аудиального,
* визуального,
* кинестетического,
* внемодального

**3.Для какого канала восприятия свойственны вербальные средства:** **«почувствуйте разницу», «ухватите суть», «нащупайте решение»:**

* аудиального,
* визуального,
* кинестетического,
* внемодального

4. **Для какого канала восприятия свойственны вербальные средства:** **«послушайте», «прислушайтесь», «факт говорит о»:**

* аудиального,
* визуального,
* кинестетического,
* внемодального

5. **Для какого канала восприятия свойственны вербальные средства:** **«понимаете», «проанализируйте», «осознайте»:**

* аудиального,
* визуального,
* кинестетического,
* внемодального

**Задания:**

1. **Составьте небольшое вступление к теме** «Как человек мыслит?»

2.**Составьте предполагаемый портрет аудитории, перед которой вы хотели бы выступить с темой:** «Профессия - менеджер».

**Тесты к лекции 8: Деловая беседа**

**1. Из перечисленных ниже, какие две ошибки часто допускаются в процессе подготовки беседы:**

- неготовность к встрече

- строгое соблюдение ранее намеченных планов проведения диалога

- стремится придать беседе дружеский характер

- партнеры не знают предмет предстоящей беседы

**2. Можно ли к особенностям проведения деловых бесед отнести:**

* угощение партнеров,
* обмен сувенирами, визитками
* рукопожатие, целование

Да. Нет.

**3. Можно ли дать преимущество одному из трех названных ниже приемов начала беседы:**

- метод снятия напряженности

- метод «зацепки»

- метод прямого подхода

Да. Нет.

**4. Из приведенного ниже перечня исключить запрещенные приемы во время деловой беседы:**

Ни в коем случае не следует:

-перебивать партнера;

-негативно оценивать его личность;

-подчеркивать разницу между собой и партнером;

-резко убыстрять темп беседы

-избегать пространственной близости и не глядеть на партнера

-пытаться обсуждать вопрос рационально, не обращая внимания на то, что партнер возбужден

-не понимать или не желать понять его психическое состояние

-улыбаться

-говорить комплименты

-сопереживать за партнера

-смотреть ему в глаза

-обращаться по имени

-смеяться

-предлагать чай, кофе

**ЗАДАНИЯ: дайте краткий ответ (2-3 предложения) на поставленные вопросы:**

1. Чем отличается фатическое общение от деловой беседы.

2. Что бы вы отнесли к специфике ведения деловой беседы в современных условиях.

**Тесты к лекции 9: Порядок телефонных переговоров**

**1. Существует ли этикет телефонных переговоров?**

ДА НЕТ

**2. Этикет телефонных разговоров базируется на основе:**

* правовых норм
* социально-психологических требований
* традиций

**Оставьте одно утверждение**

**3**. **Правила ведения телефонного разговора**

• Не снимайте трубку после второго – третьего звонка.

• Избегайте слов «да», «алло», «говорите». Поздоровайтесь, назовите свою фамилию, имя, отчество, организацию.

• Внимательно слушайте собеседника, не перебивайте его без необходимости.

• Говорите не коротко, четко формулируя фразы.

• Следите за дикцией, ваш тон должен быть доброжелателен.

• Тщательно готовьтесь к деловому телефонному разговору, напишите заранее ключевые слова и понятия.

• В конце длительного телефонного разговора кратко подведите его итоги.

• Приучайте себя записывать краткое содержание делового телефонного разговора.

• Выбирайте наиболее подходящее время для делового телефонного звонка.

• Не прекращайте разговор, как только вы достигли своей цели.

**В изложенных выше правилах допущены три ошибки. Исправьте их.**

1. **Деловой телефонный разговор имеет уровни:**
* вербальный
* невербальный

**оставьте верное утверждение**

**ЗАДАНИЯ: дайте краткий ответ (2-3 предложения) на поставленные вопросы:**

1.Перечислите примеры нарушения этикета телефонных переговоров, добавляются ли к ним новые с развитием сферы телекоммуникаций?

2.Какие на ваш взгляд новые жанры делового общения могут появиться с дальнейшим развитием средств связи?

**Тесты к лекции 10:** Деловые переговоры: основные принципы

**1.Основные цели переговоров:**

- убедить собеседника

- заставить принять свои предложения

- обменяться мнениями

- добиться своего

- сделать партнера союзником

- получить экономическую выгоду

- выявить позиции партнера

**Оставьте три верных позиции.**

**2. Процесс ведения переговоров включает в себя несколько фаз:**

- начало беседы

- передача информации

- обмен визитками, презентами

- аргументирование

- нейтрализация замечаний собеседника

- принятие решения

- обед, угощение и т.п.

- подведение итогов

**Из выше изложенного перечня выделите главные положения.**

**3. Каким термином можно объединить нижеследующие положения:**

- *спокойный тон голоса*

- *уважительное отношение к партнеру*

- *признание правоты собеседника*

- *воздержание вами личных оценок партнера*

- *краткость ответов*

- *недопущение превосходства*

- *нейтрализация замечаний*

**4. Выберите правильное сочетание слов:**

- психологические приемы по убеждению партнера

- манипуляция сознанием собеседника

- подхалимаж

- заигрывание с собеседником

**ЗАДАНИЯ: дайте краткий ответ (2-3 предложения) на поставленные вопросы:**

* 1. Какие особенности ведения деловых переговоров вы могли бы назвать из собственной практики?
	2. Составьте словесные реакции на предмет заключения договора об оказании услуг междугородней связи, используя стратегии негация, ретроспекция, проспекция.

**Тесты к лекции 11: Жесткие и кросскультурные переговоры**

* 1. **Что предполагает диагностика оппонента в жестких переговорах?**
* Установление контакта,
* Мониторинг деловых отношений,
* Поиск компромата.

**Уберите лишнее.**

* 1. **К слабым ходам оппонента можно отнести:**
* встречную атаку,
* прямую или скрытую оценку или критику оппонента,
* неуправляемую паузу,
* демонстрацию своего собственного эмоционального «пробоя»,
* упор на позитив.

**Уберите лишнее.**

**3. Отработка цели переговоров предполагает**

1.Определение реального максимума в переговорах.
2.Определение необходимого минимума в переговорах.
3. Расстановка приоритетов.

4. Организация культурной программы для противоположной стороны.

**Уберите лишнее.**

**4.Гендерный аспект переговорного процесса предполагает разные стратегии при переговорах «женщина - женщина», «мужчина - женщина»?**

Да, нет.

1. **Кросс-культурные переговоры – это:**
* Международные переговоры.
* Переговоры между конкурирующими фирмами.
* Переговоры между отдаленными партнерами.

**ЗАДАНИЯ: дайте краткий ответ (2-3 предложения) на поставленные вопросы:**

* 1. Что может служить причиной проведения жестких переговоров?
	2. На что нужно обращать внимание в первую очередь при проведении кросс-культурных переговоров?

***Тесты к лекции 12:* Этика в деловой коммуникации**

**1.Ситуации, в которых критика наиболее уместна, - …**

1. - наедине
2. - в характеристике с места работы / учебы
3. - в присутствии посторонних
4. - в начале разговора

**2.Примером созидательной критики является выражение:**

1. - вы не могли раньше этого сделать?
2. - зачем вы это сделали?
3. - работу надо переделать.
4. - вам нужно поступить вот так.

**3.Ситуации, в которых похвала наименее эффективна.**

1. - в начале разговора
2. - в присутствии посторонних
3. - наедине
4. - в характеристике с места работы/учебы

**4.Главный этический закон речевого общения - это соблюдение принципа ….собеседников**

1. Субординации
2. Единства
3. Паритетности

**5.Принцип кооперации состоит из нескольких максим (правил). Укажите, какая из максим приведена: Давайте нужное количество информации. Ваш информационный вклад в разговор должен быть не большим и не меньшим, чем требуется.**

1. максима релевантности
2. максима качества
3. максима количества

4. максима способа выражения

**ЗАДАНИЯ: дайте краткий ответ (2-3 предложения) на поставленные вопросы:**

1. Почему публичная критика не эффективна?
2. Что такое корпоративная этика?