

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Ледович Татьяна Сергеевна  
Должность: ректор  
Дата подписания: 07.06.2022 16:51:40  
Уникальный программный ключ:  
5bc4499c8c52d1513eb28ea155cce32285775eeb

**Программа профильного вступительного  
испытания «Деловое общение»,  
проводимого ИДНК самостоятельно для лиц,  
поступающих на базе среднего профессионального  
образования направление подготовки 43.03.01 Сервис  
(образовательная программа Социально – культурный сервис)**

Программа содержит перечень тем (вопросов) тесты для подготовки к вступительному испытанию по Деловому общению для поступающих на базе профессионального образования на обучение по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата. Проводится в форме компьютерного тестирования.

Вступительное испытание, оценивается по сто балльной шкале. Минимальное количество баллов, подтверждающее успешное прохождение вступительного испытания 60 баллов (60 %).

I. Речевая норма и культура речи в профессиональной коммуникации. Основные единицы языка. Язык как система. Культура речи, её социальные аспекты, качества хорошей речи (правильность, точность, выразительность, уместность употребления языковых средств). Этические нормы профессиональной коммуникации.

II. Стратегия устной профессиональной коммуникации. Публичное выступление: особенности использования языковых средств. Проведение презентации. Деловая беседа: правила проведения. Особенности взаимодействия в деловой беседе. Деловая беседа по телефону: базовые правила телефонного общения. Собеседование при приеме на работу.

III. Стратегия письменной профессиональной коммуникации. Использование стандартных языковых в профессиональной письменной коммуникации. Особенности текста письменного сообщения. Резюме: структура и особенности. Деловое письмо: требования к оформлению делового письма. Электронная коммуникация: особенности электронного делового письма.

#### IV. Практические навыки профессиональной коммуникации.

1. Лексический материал Владение иностранным языком для участвующих во вступительном испытании ограничивается следующими сферами общения: социально-бытовая, учебно-трудовая, социально культурная. В рамках названных сфер выделяется тематика, знания лексики которой проверяются в письменной форме с учетом современных фонетических и орфографических норм иностранного языка. — занятия членов семьи и их профессии; взаимоотношения в семье, помощь старшим; дом и квартира, обязанности по дому; — взаимоотношения с людьми, человек и черты его характера; — система образования; —любимые книги, кинофильмы, театральные постановки и их герои; — занятия иностранным языком; роль иностранного языка в современной жизни; —различные виды труда и профессии, выбор профессии; —досуг, увлечения; путешествия и туризм; 3 — культурологические аспекты (народные обычаи и традиции в нашей стране и странах изучаемого языка); — проблемы молодежи; —охрана природы и экологические проблемы; —жизнь и творчество известных людей в вашей профессии — представителей разных эпох и народов; — средства массовой информации и их влияние на личную и профессиональную жизнь человека.

2. Грамматический материал Владение иностранным языком для участвующих во вступительном испытании предполагает знание следующего грамматического материала на уровне Intermediate: - конструкции, выражающие действие (в настоящем, прошлом и будущем) и характер его протекания (наличие факта действия, результата действия, продолжения действия), а также модальность (желание, необходимость, возможность); побуждение к действию и его запрещение; - средства выражения определенности-неопределенности (артикуль, местоимение); единичности-множественности предметов, явлений; качества предметов, действий и состояний; интенсивность качества (степени сравнения прилагательных, наречий); порядка и количества предметов (количественные и порядковые

числительные); - средства выражения определительных и определительно- обстоятельственных отношений (конструкции, характеризующие предмет по внешнему виду, по наличию или отсутствию признаков; конструкции с инфинитивом, причастием); объектных отношений (конструкции с прямым и косвенным объектом); субъектно-объектных отношений (залог действительный и страдательный); обстоятельственных отношений (пространственные, временные, причинно- следственные, условные, отношения сравнения); - средства связи предложений и частей текста (структурные и композиционные средства связи; средства, устанавливающие логические связи между высказываниями; средства, указывающие на объективную и субъективную оценку информации). Морфология. Имя существительное. Употребление имен существительных во множественном числе, притяжательном падеже. Артикль. Случаи употребления неопределенного, определенного и нулевого артиклей. Имя прилагательное. Употребление имен прилагательных в сравнительной и превосходной степенях, образованных с помощью суффиксов и вспомогательных слов, а также их исключения. Глагол. Употребление всех видо-временных форм в действительном и страдательном залогах; перевод прямой речи в косвенную; знание и правильное употребление правила согласования времен; знание и употребление модальных глаголов и их заменителей. Наречие. Употребление наречий в сравнительной и превосходной степени сравнения с помощью суффиксов и вспомогательных слов. При чтении ожидается узнавание и понимание предложений, содержащих глаголы во всех временных формах действительного и страдательного залога, различные значения модальных глаголов и их эквивалентов, герундий, причастие и инфинитив, а также конструкции с ними.

3. Синтаксические нормы Употребление простого (личного — безличного, нераспространенного — распространенного) предложения с простым глагольным, составным глагольным и именным сказуемым. Употребление сложного дополнения типа I saw him cross/crossing the street.

4 Употребление трех видов условных предложений и смешанного типа. Употребление сложносочиненных и сложноподчиненных предложений с различными типами придаточных предложений. Ожидается узнавание и понимание сложносочиненных и сложноподчиненных союзных и бессоюзных предложений, содержащих простые и составные глагольные и именные сказуемые, различные типы подлежащих и второстепенных членов, в том числе выраженных неличными формами глагола.

4. Стилистические нормы Текст и его структура. Функционально-смысловые типы речи: повествование, описание, рассуждение. Описание художественное и деловое. Тексты на иностранном языке, предъявляемые абитуриенту, могут включать до 3-5 процентов незнакомых слов, о значении которых можно догадаться на основе знания словообразовательных элементов, интернационального корпуса лексики и сходства между лексическими явлениями в русском и иностранных языках. Функциональные стили литературного языка, сфера их использования. Языковые признаки, особенности построения текстов разных стилей. Нарушение стилевого единства.

#### **Вопросы теста для подготовки к экзамену «Деловое общение»**

1. “Малый разговор” в деловой коммуникации ведется в рамках:
  - а) Профессиональных интересов партнеров
  - б) Личностных, неделовых интересов партнеров
  - в) Деловых интересов партнеров
2. Адресат манипуляции в деловом общении – это:
  - а) Партнер, на которого направлено манипулятивное воздействие
  - б) Партнер, на которого направлено манипулятивное воздействие
  - в) Партнер, который использует манипулятивные приемы психологического воздействия
3. Атрибуцией называется:
  - а) Стремление человека быть в обществе других людей
  - б) Приписывание определенным группам людей специфических черт

в) Интерпретация субъектом межличностного восприятия причин и мотивов поведения других людей

4. В ценностно – ориентированных манипулятивных технологиях делового общения мишенью психологического воздействия являются:

а) Ценностные установки партнера – адресата

б) Духовные идеалы партнера – адресата

в) Потребности и склонности партнера – адресата

5. Вербальные коммуникации осуществляются с помощью:

а) Определенного темпа речи

б) Информационных технологий

в) Устной речи

6. Все люди делятся на:

а) Сенсорики и интуиты

б) Экстравертов и интровертов

в) оба варианта верны

7. 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

8. Деловые партнеры с визуальной модальностью мыслят преимущественно:

а) Тактильными образами

б) Зрительными образами

в) Аудиальными образами

9. Информационно – силовое обеспечение манипулятора в манипулятивных технологиях делового общения складывается из совокупного взаимодействия:

а) Когнитивно – рациональных сил адресата психологического воздействия

б) Статусно – ресурсных сил манипулятора

в) Личностно – психологических сил манипулятора

10. К механизмам манипулятивного воздействия относятся:

- а) Механизмы присоединения и внедрения, которые использует манипулятор
- б) Психические автоматизмы и комплексы адресата манипуляции
- в) Потребности, склонности, мотивации адресата манипуляции

11. К наиболее применяемым в технологиях делового общения техникам активной антиманипулятивной защиты можно отнести:

- а) Использование партнером – адресатом психотехнических приемов встречной манипуляции
- б) Временное прерывание адресатом делового контакта с манипулятором
- в) Целенаправленную тотальную психологическую атаку на манипулятора

12. К основным манипулятивным техникам психического воздействия в деловом общении относятся техники:

- а) Убеждения
- б) Запутывания, “Ложного вовлечения”, скрытого принуждения
- в) Расположения

13. К особым техникам пассивной защиты, ориентированным на отражение манипулятивного воздействия, относятся:

- а) Выстраивание партнером – адресатом смысловых и семантических барьеров с манипулятором
- б) Дистанцирование партнера – адресата от партнера-манипулятора
- в) оба варианта правильные

14. К открытым вопросам в деловой коммуникации относятся:

- а) Информационные
- б) Риторические
- в) Альтернативные

15. К признакам, которые свидетельствуют о наличии манипуляции в деловом общении, относятся:

- а) Неконгруэнтность коммуникативных сообщений манипулятора
- б) Структурная компоновка дискурсов информации, не релевантная их

содержательной значимости для решения деловой проблемы

в) Присутствие вербализированных и невербальных угрожающих сигналов

16. К средствам невербальной коммуникации относятся:

а) Такетика

б) Проксемика, кинесика

в) оба варианта правильные

17. Кинесическими средствами невербального общения выступают:

а) Поза, мимика

б) Рукопожатие

в) Покашливание

18. Логико-смысловое манипулирование информацией в деловом общении предлагает:

а) Соккрытие важных смысловых дискурсов информации

б) Утаивание информации

в) Дозирование информации

19. Манипулятивная стратегия в деловом общении реализуется как:

а) Совокупность поведенческих действий адресата манипуляции

б) Система совместных поведенческих действий деловых партнеров, имеющая целью компромиссное решение деловой проблемы

в) Система психотехнических приемов и действий, отражающая долговременные цели манипулятора

20. Мишени манипулятивного воздействия – это:

а) Структурные уровни психики манипулятора

б) Локальные психические структуры партнера-адресата, на которые направлено манипулятивное воздействие

в) Объекты, включенные в деловую ситуацию

21. Невербальными средствами общения являются:

а) Рукопожатие, походка, взгляд

б) Телефон

в) Электронная почта

22. Персональная дистанция в процессе общения:

а) Свыше 350см

б) 50 – 120см

в) 120 – 350см

23. Побудительная информация в деловой коммуникации реализуется в виде:

а) Просьбы, приказа, призыва

б) Познавательного сообщения

в) Электронной почты

24. Прием направленного критического слушания целесообразно

использовать в деловых ситуациях, связанных с:

а) Обсуждением каких-либо инновационных проектов

б) Дискуссионным обсуждением проблем

в) Выслушиванием жалоб клиентов

25. Проксемическими характеристиками невербального общения являются:

а) Похлопывание по спине

б) Мимика

в) Дистанция между общающимися, угол общения партнеров +

26. Просодическими средствами невербального общения выступают:

а) Дистанция между общающимися

б) Интонация, громкость голоса

в) Жесты

27. К техникам малого разговора, применяемого в деловой коммуникации, относятся:

а) Интересный, увлекательный рассказ, позитивные констатации событий или фактов, интересующих партнера

б) Цитирование высказываний партнера о его увлечениях, хобби, высказывания – ссылки с приятными ассоциациями для партнера

в) оба варианта правильные

28. Манипулятивные технологии делового общения — это такие технологии, в которых присутствуют:



а) Психотехнические приемы манипулирования, техники расположения и убеждения по отношению к партнеру — адресату воздействия

б) Открытое принуждение партнера к каким – либо поведенческим действиям

в) Скрытое психологическое воздействие на делового партнера +

29. Общение – это:

а) Процесс передачи информации, процесс установления контактов между людьми

б) Процесс формирования и развития личности

в) оба варианта правильные

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

а) Уважительность

б) Эгоизм

в) Доброжелательность

Экзаменационная работа оценивается по 100-балльной шкале.

Использование справочных материалов (учебники, учебные пособия, справочники и т.п.), электронных средств запоминания и хранения информации, средств связи (телефоны, наушники и др.), электронно-вычислительной техники (калькуляторы, др.) не допускается.