

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Выборнова Любовь Алексеевна

Должность: Ректор

Дата подписания: 03.02.2022 15:17:47

Уникальный программный ключ:

c3b3b9c625f6c113afa2a2c42baff9e05a38b76e

*МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«ПОВОЛЖСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ СЕРВИСА»  
(ФГБОУ ВО «ПВГУС»)*

Кафедра «Межкультурные коммуникации»

## **РАБОЧАЯ УЧЕБНАЯ ПРОГРАММА**

по дисциплине: «Деловые коммуникации»  
для студентов направления подготовки 38.03.02 «Менеджмент»  
направленности (профиля) «Менеджмент организации»

Тольятти 2018г.

Рабочая учебная программа по дисциплине «Деловые коммуникации» включена в основную профессиональную образовательную программу в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом направления подготовки 38.03.02 «МЕНЕДЖМЕНТ» направленности (профиля) «Менеджмент организации» решением Президиума Ученого совета

Протокол № 4 от 28.06.2018 г.

Начальник учебно-методического отдела \_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_ Н.М.Шемендюк  
28.06.2018 г.

Рабочая учебная программа по дисциплине «Деловые коммуникации» разработана в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом направления подготовки 38.03.02 «МЕНЕДЖМЕНТ», утвержденным приказом Минобрнауки РФ от 12.01.2016\_ №\_7\_

Составил к.п.н., доцент Тарасова Е.В. \_\_\_\_\_

Согласовано Директор научной библиотеки \_\_\_\_\_  В.Н.Еремина

Согласовано Начальник управления информатизации \_\_\_\_\_  В.В.Обухов

Утверждена на заседании кафедры «Межкультурные коммуникации»

Протокол №\_8\_ от «20»\_04\_2018 г.

И.о. зав. кафедрой \_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_ к.п.н., доцент Е.В.Тарасова

Согласовано начальник учебно-методического отдела \_\_\_\_\_  Н.М.Шемендюк

# 1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине «Деловые коммуникации», соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

1.1. Целями освоения дисциплины «Деловые коммуникации» являются: формирование культуры делового общения, умения строить отношения с партнерами, готовность к кооперации с коллегами, умение руководить людьми; способность анализировать различные деловые ситуации и объективно оценивать свои действия и действия окружающих людей, обеспечивать проведение деловых переговоров и совещаний, осуществлять документационное обеспечение делового общения.

1.2. В соответствии с видами профессиональной деятельности, на которые ориентирована образовательная программа направления подготовки, содержание дисциплины позволит обучающимся решать следующие профессиональные задачи:

организационно-управленческая деятельность:

- участие в урегулировании организационных конфликтов на уровне подразделения и рабочей команды (группы)

информационно-аналитическая деятельность:

- сбор, обработка и анализ информации о факторах внешней и внутренней среды организации для принятия управленческих решений

- построение и поддержка функционирования внутренней информационной системы организации для сбора информации с целью принятия решений, планирования деятельности и контроля

1.3. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины

В результате освоения дисциплины у обучающихся формируются следующие компетенции:

Код компетенции	Наименование компетенции
1	2
ПК-2	владение различными способами разрешения конфликтных ситуаций при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций на основе современных технологий управления персоналом, в том числе в межкультурной среде
ПК-12	умением организовать и поддерживать связи с деловыми партнерами, используя системы сбора необходимой информации для расширения внешних связей и обмена опытом при реализации проектов, направленных на развитие организации (предприятия, органа государственного или муниципального управления)

1.4. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине

Результаты освоения дисциплины	Технологии формирования компетенции по указанным результатам	Средства и технологии оценки по указанным результатам
<b>Знает: ПК-2</b> Основные виды и процедуры внутриорганизационного контроля, виды корпоративной культуры, способы ее формирования и развития, функциональные особенности корпоративного	Теоретико-практические (семинарские) занятия, самостоятельная работа, семинар-дискуссия.	тестирование, собеседование

<p>управления, виды корпоративной культуры, способы ее формирования и развития</p> <p><b>ПК-12</b></p> <p>Теоретические и практические подходы по оценке системы сбора необходимой информации для расширения внешних связей и обмена опытом при реализации проектов.</p>		
<p><b>Умеет: ПК-2</b></p> <p>Использовать управленческие решения для разрешения конфликтных ситуаций, анализировать коммуникационные процессы в организации и разрабатывать предложения по повышению их эффективности, анализировать коммуникационные процессы в организации и разрабатывать предложения по повышению их эффективности, управлять конфликтными ситуациями в компании.</p> <p><b>ПК-12</b></p> <p>Анализировать внешнюю и внутреннюю среду организации, выявлять ее ключевые элементы и оценивать их влияние на организацию и органов государственного и муниципального управления.</p>	<p>Теоретико-практические (семинарские) занятия, самостоятельная работа, семинар-дискуссия.</p>	<p>тестирование, собеседование</p>
<p><b>Имеет практический опыт: ПК-2</b></p> <p>Применения современных коммуникативных технологий, методов планирования человеческих ресурсов организации, методов реализации функций организации и контроля, применения современных коммуникативных технологий, методов реализации основных управленческих функций.</p> <p><b>ПК-12</b></p> <p>Применения методов анализа среды функционирования организаций и органов государственного и муниципального управления и их влияния на деятельность предприятий.</p>	<p>Теоретико-практические (семинарские) занятия, самостоятельная работа, семинар-дискуссия.</p>	<p>тестирование, собеседование</p>

## 2. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина относится к вариативной части образовательной программы для направлений подготовки: 38.03.02. .Ее освоение осуществляется в 5 семестре.

№ п/п	Наименование дисциплин, определяющих междисциплинарные связи	Код компетенции(й)
Предшествующие дисциплины для		
1	«Русский язык и культура речи»	ОК-4,ОПК-4
2	«Иностранный язык»	ОК-4
Последующие дисциплины		
1	«Документирование управленческой деятельности »	ПК-11
2	«Планирование профессиональной карьеры»	ОК-5

**3. Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу**

Распределение фонда времени по семестрам и видам занятий

Виды занятий	очная форма обучения	очно-заочная форма обучения	заочная форма обучения
Итого часов	<u>108</u> час.	-	<u>108</u> час.
Зачетных единиц	<u>3</u> з.е.		<u>3</u> з.е.
Практические (семинарские) занятия (час)	32	-	12
Самостоятельная работа (час)	76	-	92
Дифференцированный зачет, семестр	5 семестр	-	5семестр / 4 час.

**4. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий**

**4.1.Содержание практических занятий**

№	Наименование темы практических (семинарских) занятий	Объем часов	Форма проведения
1	Занятие 1 Информативная, перцептивная и интерактивная функции общения.	2/1	семинар-дискуссия, тестирование
2	Занятие 2 Классификация вербальных и невербальных средств общения	4/1	семинар-дискуссия, тестирование
3	Занятие 3 Конгруэнтность жестов в кросскультурной коммуникации	2/1	семинар-дискуссия, тестирование
4	Занятие 4 Темперамент и типы личности	2/1	семинар-дискуссия, тестирование
5	Занятие 5 Механизм познания и понимания человека человеком	4/1	Тестирование, семинар-дискуссия,
6	Занятие 6 Конформизм и неконформизм	2/1	семинар-дискуссия, тестирование
7	Занятие 7 Конфликты и типы конфликтных личностей	2/1	тестирование , семинар-дискуссия,
8	Занятие 8 Барьеры коммуникации. Деловая игра – искажение информации в процессе передачи	2/1	семинар-дискуссия, тестирование
9	Занятие 9 Деловой этикет зарубежных стран	4/1	тестирование , семинар-дискуссия,
10	Занятие 10 Критика и комплименты в деловом общении	2/1	семинар-дискуссия, тестирование
11	Занятие 11 Имидж делового мужчины. Имидж деловой женщины	2/1	Тестирование, семинар-

			дискуссия,
12	Занятие 12 Корпоративная культура известных предприятий	2/1	семинар-дискуссия, тестирование
13	Занятие 13 Деловая беседа	2/-	Тестирование, семинар-дискуссия,
14	Занятие 14 Деловая переписка		семинар-дискуссия, тестирование
<b>Итого за 5 семестр</b>		<b>32/12</b>	

### 5. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

#### Технологическая карта самостоятельной работы студента

Код реализуемой компетенции	Вид деятельности студентов (задания на самостоятельную работу)	Итоговый продукт самостоятельной работы	Средства и технологии оценки	Объем часов
1	2	3	4	5
ПК-2 ПК-12	Изучение теоретического материала по темам практических занятий 1-14	Индивидуальное задание	Письменная работа, тест	38/80
ПК-2 ПК-12	Решение ситуационных задач по проведению совещаний ( занятие 13,14)	Доклад	Собеседование, тест	38/12
<b>Итого за 5 семестр</b>				<b>76/92</b>

#### Рекомендуемая литература

*Список основной литературы: 1-5*

*Списки дополнительной литературы: 7-8*

*Интернет-ресурсы: 1-2*

#### Содержание заданий для самостоятельной работы

##### Темы докладов

1. Психологические процессы в деловом общении.
2. Психологические свойства в деловом общении.
3. Психологическое состояние и их учет в деловом общении.
4. Оценка свойств личности З. Фрейдом и К.Г. Юнгом.
5. Влияние личностных качеств на общение.
6. Содержание межличностного восприятия.
7. Основные психологические эффекты в процессе межличностного восприятия.
8. Основные признаки малой группы и их характеристики.
9. Причины вступления человека в неформальные группы.
10. Социально-психологические особенности взаимоотношения в группе.
11. Характеристики референтных связей личности с окружающим ее людьми.
12. Основные причины стереотипизации.
13. Общение как коммуникация
14. Общение как взаимодействие.
15. Кинесические средства общения.
16. Просодические средства общения.
17. Экстралингвистические средства общения.
18. Такесические средства общения.
19. Проксемические средства общения.
20. Нерексивные методы общения.
21. Рексивные методы общения.

22. Эмпатическое и избирательное слушание.
23. Виды вербального общения.
24. Теория трансакции Э.Берна.
25. Формы трансакции.
26. Основные факторы в конструктивном разрешении конфликтов.
27. Конфликтогены и их характеристика.
28. Правила бесконфликтного общения.
29. Универсальные этические нормы и принципы делового общения.
30. Универсальные психологические принципы делового общения.
31. Основные принципы делового этикета.
32. Основные формы делового этикета.
33. Этикет общения за столом.
34. Основные элементы подготовки к деловым переговорам.
35. Основные методы ведения деловых переговоров.
36. Виды деловых совещаний и их характеристика.

**6. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины  
Инновационные образовательные технологии**

Вид образовательных технологий, средств передачи знаний, формирования умений и практического опыта	№ темы / тема лекции	№ практического (лабораторного) занятия/наименование темы	№ лабораторной работы / цель
Обсуждение проблемной ситуации	-	№7 Конфликты и типы конфликтных личностей	-
Деловая (ролевая игра)	-	№8 Барьеры коммуникации. Деловая игра – искажение информации в процессе передачи  №10 Критика и комплименты в деловом общении	-
Разбор конкретных ситуаций	-	№13 Деловая беседа  №14 Деловая переписка	-
Слайд-лекции	-	Деловой этикет зарубежных стран	-

В начале семестра студентам необходимо ознакомиться с технологической картой дисциплины, выяснить, какие результаты освоения дисциплины заявлены (знания, умения, практический опыт). Для успешного освоения дисциплины студентам необходимо выполнить задания, предусмотренные рабочей учебной программой дисциплины и пройти контрольные точки в сроки, указанные в технологической карте (раздел 11). От качества и полноты их выполнения будет зависеть уровень сформированности компетенции и оценка текущей успеваемости по дисциплине. По итогам текущей успеваемости студенту может быть выставлена оценка по промежуточной аттестации, если это предусмотрено технологической картой дисциплины. Списки учебных пособий, научных трудов, которые студентам следует прочесть и законспектировать, темы практических занятий и вопросы к

ним, вопросы к зачету и другие необходимые материалы указаны в разработанном для данной дисциплины учебно-методическом комплексе.

Основной формой освоения дисциплины является контактная работа с преподавателем - лекции, практические занятия, консультации (в том числе индивидуальные), в том числе проводимые с применением дистанционных технологий.

По дисциплине часть тем (разделов) изучается студентами самостоятельно. Самостоятельная работа предусматривает подготовку к аудиторным занятиям, выполнение заданий (письменных работ, творческих проектов и др.) подготовку к промежуточной аттестации (диф.зачету).

На лекционных и практических (семинарских) занятиях вырабатываются навыки и умения обучающихся по применению полученных знаний в конкретных ситуациях, связанных с будущей профессиональной деятельностью. По окончании изучения дисциплины проводится промежуточная аттестация (диф.зачет).

Регулярное посещение аудиторных занятий не только способствует успешному овладению знаниями, но и помогает организовать время, т.к. все виды учебных занятий распределены в семестре планомерно, с учетом необходимых временных затрат.

### **6.1. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины на практических (лабораторных) занятиях.**

Практические (семинарские) занятия обучающихся обеспечивают:

- проверку и уточнение знаний, полученных на лекциях;
- получение навыков составления докладов и сообщений, обсуждения вопросов по учебному материалу дисциплины;
- обсуждение вопросов в аудитории,
- выполнение практических заданий, ситуационных задач;
- подведение итогов занятий по рейтинговой системе, согласно технологической карте дисциплины.

### **Содержание заданий для практических занятий**

*Цель практических занятий* – закрепление теоретических знаний, полученных из литературных источников, развитие навыков делового общения в устной и письменной формах.

#### **Занятие (1). Информативная, перцептивная и интерактивная функции общения.**

*План семинара:*

1. Сущность общения как процесса.
2. Цели и задачи общения, его содержание.
3. Функции и стороны общения.
4. Коммуникативная сторона общения – процесс обмена информацией – вербальные и невербальные средства общения.
5. Перцептивная сторона общения – процесс восприятия человека человеком.
6. Интерактивная сторона общения – влияние общения на последующее поведение собеседников – конкуренция, сотрудничество и др.
7. Формы общения.
8. Виды общения и их значение.
9. Организация коммуникативного процесса.
10. Понятия «коммуникатор», «реципиент», «обратная связь».

**Литература:** 1-10.

#### **Занятие (2). Классификация вербальных и невербальных средств общения**

*План семинара:*

1. Процесс обмена информацией между партнёрами по общению, передача и приём знаний, идей, мнений, чувств.
2. Вербальное общение – словесный обмен информацией и процесс обмена противоположной информацией, вызывающей разногласие и столкновение мнений.
3. Спор (дебаты), дискуссии, диспут, полемика.
4. Вопросы и ответы в деловом общении.

5. Сущность рефлексивного и нерефлексивного слушания.
6. Какова роль невербального общения в межличностном взаимодействии?
7. Классификация невербальных средств общения.
8. Сущность понятий «кинесика», «визуальный контакт».
9. Физиогномика как область исследования.
10. Такесика – обмен информацией в форме прикосновений.
11. Проксемические характеристики общения.
12. Сущность понятий «просодика и экстралингвистическая система».

**Литература:** 1-10.

### **Занятие (3). Конгруэнтность жестов в кросскультурной коммуникации**

**План семинара:**

1. Понятие «конгруэнтность».
2. Классификация жестов.
3. Универсальные жесты.
4. Жесты приветствия в разных странах.
5. Различное толкование одних и тех же жестов в разных странах.
6. Жесты и мимика, свидетельствующие о лжи, или отсутствие конгруэнтности между высказыванием и жестом.

**Литература:** 1-10.

### **Занятие (4). Темперамент и типы личности**

**План семинара:**

1. Понятие «личность». Отличительные характеристики личности.
2. Структура личности.
3. Темперамент и его типы. Холерик, сангвиник, флегматик и меланхолик.
4. Дать психологическую характеристику каждому типу темперамента.
5. Какие типы темперамента психологически совместимы и почему?
6. Характеристика типов личности по методу Майерс-Бриггс.
7. Классификация типов личности, предложенная В.М. Шепелем.
8. Визуальный тип личности.
9. Аудиальный тип личности.
10. Тип личности «кинестетик».
11. Слова, основанные на восприятиях («предикаты»), позволяющие установить тип личности собеседника.

Для лучшей ориентации учащихся по данной теме желательно провести психологический тест, позволяющий им определиться со своим типом личности.

**Литература:** 1-7.

### **Занятие (5). Механизм познания и понимания человека человеком**

**План семинара:**

1. Процесс восприятия, основанный на психологических механизмах межгруппового общения.
2. Социальные стереотипы.
3. Отрицательные и положительные стороны стереотипизации.
4. Формирование первого впечатления и ошибки восприятия.
5. Ошибки восприятия ранее незнакомого человека, основанные на психологических факторах – факторе превосходства, факторе привлекательности, факторе отношения к нам.
6. Процесс восприятия, основанный на психологических механизмах межличностного общения.
7. Значение «эмпатии» и «аттракции» для эффективного общения.
8. Идентификация, рефлексия.
9. Модель рефлексии.

**Литература:** 1-7.

### **Занятие (6). Конформизм и неконформизм**

**План семинара:**

1. Малая социальная группа
2. Подчинение групповому давлению – конформизм.
3. Положительные и отрицательные стороны конформного поведения.
4. Сопротивление групповому давлению – неконформизм.
5. Положительные и отрицательные стороны неконформистского поведения.

На второй половине семинарского занятия осуществляется демонстрация с последующим обсуждением учебного фильма «**Я и другие**», снятого на Киевской киностудии научно-популярных фильмов в 1971г. Научный консультант академик АПН СССР А. Петровский. Эксперименты подготовлены и проведены к.псих.н. В. Мухиной.

**Литература:** 1-7.

### **Занятие (7). Конфликты и типы конфликтных личностей**

#### ***План семинара:***

1. Конфликты, их типы, конфликтогены.
2. Стратегии выхода из конфликтных ситуаций.
3. Пять основных типов конфликтных личностей, их наименование и поведенческие характеристики.
4. Демонстративный тип.
5. Ригидный тип.
6. Неуправляемый тип.
7. Сверхточный тип («педант»).
8. Бесконфликтный тип.
9. Стратегии поведения при взаимодействии с тем или иным типом конфликтных личностей.
10. Дополнительные типологии и характеристика конфликтных личностей, не имеющих статус основных.
11. Стратегии поведения и рекомендации в общении с вышеназванными типами

**Литература:** 1-7.

### **Занятие (8). Барьеры коммуникации. Деловая игра – искажение информации в процессе передачи**

#### ***План семинара:***

1. Барьеры коммуникации, причины их возникновения.
2. Барьеры массовой коммуникации.
3. Барьеры межличностной коммуникации.
4. Активное и пассивное слушание.
5. Основные техники активного слушания.

На второй половине занятия проводится деловая игра *«Искажение информации в процессе ее передачи»*.

Выбирается 5 человек из группы – непосредственных участников упражнения. Им сообщается, что в группе будет зачитан текст, который они должны будут передавать друг другу по памяти, не делая никаких записей и пометок. После этого в кругу остается только один из пятерых, а четверо выходят за дверь. Ему зачитывают текст. Потом приглашается второй участник. Первый сообщает все, что запомнил. Затем приглашается следующий и так далее, пока текст не повторит последний, пятый участник.

Часто в результате такой передачи смысл текста искажается до противоположного. Наблюдатели фиксируют ошибки и искажения смысла, появляющиеся у каждого из передающих. В процессе обсуждения наблюдатели высказывают свои соображения по поводу причин возникновения ошибок. Они отмечают, что мешают услышать партнера слишком *большое внимание к деталям, неспособность структурировать информацию, привнесение собственных интерпретаций*.

После того как группа приходит к выводу, что умение слушать необходимо тренировать, ведущий переходит к обобщению и инструктированию.

**Литература:** 1-7.

### **Занятие (9). Деловой этикет зарубежных стран**

#### ***План семинара:***

1. Деловой этикет.
2. Система обращений в деловом мире
3. Универсальные требования национального этикета
4. Свод правил путешественников, разработанный генеральным европейским управлением по туризму
5. Основные характеристики этики делового общения в странах Запада
6. Особенности делового этикета США
7. Особенности делового поведения в странах Евросоюза
8. Основные характеристики этики делового общения в странах Востока
9. Основные особенности делового поведения в некоторых странах Юго-Восточной Азии
10. Особенности делового этикета в Странах Ближнего Востока
11. Визитные карточки
12. Подарки в деловом мире
13. Деловые приемы в разных странах

**Литература:** 1-7.

### **Занятие (10). Критика и комплименты в деловом общении**

#### ***План семинара:***

1. Значения термина «критика»
2. Деструктивная критика
3. Позитивная критика
4. Щадящая критика
5. При каких формах деловой коммуникации критика уместна, при каких – неуместна?
6. Позитивные установки на восприятие критики
7. Определение понятия «комплимент».

8. Зачем нужно делать комплименты при деловом взаимодействии?
9. Как персонафицировать комплимент?
10. Как целесообразно вести себя в ответ на комплимент?
11. Когда уместно говорить комплименты?

На второй части занятия проводится деловая игра для закрепления навыков и формирования умений делать правильные комплименты.

#### *Деловая игра «Комплименты»*

Все участники занятия садятся в большой круг, каждый должен внимательно посмотреть на партнера, сидящего слева, и подумать о том, какая черта характера, какая привычка этого человека ему нравится, и он хочет сказать об этом, то есть сделать комплимент.

Начинает любой из членов группы, который готов сказать приятные слова своему партнеру, сидящему слева. Во время высказывания все участники должны внимательно слушать выступающего. Тот участник, которому сделан комплимент, должен, как минимум, поблагодарить, а затем, установив контакт с партнером, сидящим слева от него, сделать свой комплимент; и так по кругу, пока все участники не обменяются комплиментами.

**Литература:** 1-7.

### **Занятие (11). Имидж делового мужчины. Имидж деловой женщины**

#### ***План семинара:***

1. Имидж делового человека.
2. Составляющие имиджа делового человека - внешний вид, речь, манеры, привычки, окружающие его люди и вещи.
3. Значение первого впечатления
4. Три альтернативы выбора одежды – консервативный стиль, стиль взаимодействия, творческий стиль
5. Культура одежды деловой женщины
6. Одежда для приёмов
7. Культура одежды делового мужчины
8. Правила ношения костюма

**Литература:** 1-7.

### **Занятие (12). Корпоративная культура известных предприятий**

#### ***План семинара:***

1. История возникновения понятия «корпоративная культура».
2. Характеристики корпоративной культуры.
3. Компоненты корпоративной культуры.
4. Виды корпоративных культур по Д. Зонненфельду.
5. «Позитивная» и «негативная» корпоративные культуры.
6. Уровни культуры по Э.Шейну: уровни артефактов, провозглашаемых ценностей и базовых представлений.
7. Корпоративная культура в практике бизнеса: символы, легенды, герои компании, девизы, церемонии.

**Литература:** 1-7.

### **Занятие (13). Деловая беседа**

#### ***План семинара:***

1. Основные этапы деловой беседы.
2. Подготовительные мероприятия к деловой беседе.
3. Начало беседы и информирование присутствующих.
4. Аргументирование выдвигаемых положений. Методы и техника.
5. Аргументирование выдвигаемых положений. Тактика и приемы.
6. Завершающий этап деловой беседы.
7. Общение по телефону как форма делового общения.
8. Типичные ошибки при телефонном общении.

Для закрепления знаний по данной теме учащимся рекомендуется **выполнить** следующее **задание**.

Парам предлагается продемонстрировать свое умение разговаривать по телефону. Они задают три последовательных (логически связанных) вопроса в следующих ситуациях: автосервис, театр, гарантийная мастерская, парикмахерская, дельфинарий. Вопросы можно подготовить заранее. Главная задача – провести разговор правильно, обходясь минимальным количеством слов. По окончании каждого разговора проводится его совместный анализ.

**Литература:** 1-7.

### **Занятие (14). Деловая переписка**

#### ***План семинара:***

1. Регламентированные и нерегламентированные (поздравительные, рекламные) деловые письма.
2. Стиль деловой переписки, наличие высокой степени терминированной лексики.
3. Этикетная составляющая любого делового письма.
4. Правила деловой переписки. Требования к письму.
5. Схема построения делового письма. Реквизиты письма

6. Обмен деловой информацией по факсу.
7. Обмен деловой информацией по электронной почте.
8. Правила внутриорганизационной переписки.
9. Реквизиты управленческих документов и правила их оформления.

Для закрепления знаний по данной теме учащимся рекомендуется **выполнить** следующее **задание**.

Учащимся предлагается продемонстрировать свое умение составлять деловые письма, пользуясь заданным образцом:

- письмо-просьба;
- письмо-приглашение;
- письмо-подтверждение;
- письмо-извещение;
- письмо-напоминание;
- письмо-предупреждение;
- письмо-декларация (заявление);
- письмо-распоряжение;
- письмо-отказ;
- сопроводительное письмо;
- гарантийное письмо;
- информационное письмо

По прочтении каждого письма проводится его совместный анализ.

**Литература:** 1-7.

### **Фонд оценочных средств для промежуточной аттестации по дисциплине «Деловые коммуникации»**

1. Это свойство человека, проявляющееся в его способности сознательно управлять своей психикой и поступками?
  - 1) темперамент
  - 2) внимание
  - 3) воля
2. Человек, имеющий склонность к печали?
  - 1) холерик
  - 2) меланхолик
  - 3) флегматик
3. Отражение того, что ранее воспринималось, переживалось, совершалось и осмысливалось человеком?
  - 1) характер
  - 2) память
  - 3) способность
4. Динамическая характеристика психических процессов и поведения человека, проявляющаяся в их скорости, изменчивости?
  - 1) вспыльчивость
  - 2) интенсивность
  - 3) темперамент
5. Человек, который ориентируется на свой внутренний мир и склонен к самоанализу, замкнутости?
  - 1) сенситив
  - 2) рационал
  - 3) интроверт
6. Некоторый устойчивый образ какого-либо явления или человека, которым пользуются в общении как средством «сокращения» процесса узнавания?
  - 1) познание
  - 2) стереотип
  - 3) идентификация
7. Какой фактор запускает схему социального восприятия в ситуации неравенства партнеров?
  - 1) привлекательности
  - 2) отношения к себе
  - 3) превосходства
8. Признак малой группы.
  - 1) наличие структуры
  - 2) нет общих форм и мнений
  - 3) нет совместной деятельности
9. Как называются взаимоотношения в группах возникающие между людьми на должностной основе?
  - 1) официальные
  - 2) диффузные
  - 3) неофициальные
10. Упорядоченный, схематичный, детерминированный культурой образ мир в голове человека?
  - 1) конформизм

- 2) стереотип
  - 3) нонконформизм
11. Группа, состоящая из трех человек?
- 1) диада
  - 2) триада
  - 3) корпорация
12. Социальная группа, на которую индивид ориентирует свое поведение
- 1) реальная
  - 2) референтная
  - 3) закрытая
13. Вид референтной группы, которая выступает в качестве отталкивающего примера?
- 1) негативная эталонная группа
  - 2) позитивная эталонная группа
  - 3) референтная информационная группа
14. Податливость личности реальному или воображаемому давлению общества?
- 1) нонконформизм
  - 2) референтность
  - 3) конформизм
15. Механизм межличностной перцепции, основанный на познании человеком самого себя - это...?
- 1) аттракция
  - 2) рефлексия
  - 3) идентификация
16. Механизм межличностной перцепции, основанный на познании и эмоциональном понимании людьми друг друга - это...?
- 1) аттракция
  - 2) рефлексия
  - 3) эмпатия
17. Сложный процесс взаимодействия между людьми, заключающийся в обмене информацией, а также в восприятии и понимании партнерами друг друга, называется:
- 1) вербальная коммуникация
  - 2) общение
  - 3) коммуникатор
18. Что такое кодирование информации?
- 1) способ передачи ее от одного живого существа к другому
  - 2) хранение
  - 3) недоступность
19. Содержанием какого вида общения является то, что чем заняты люди, а не проблемы личного характера?
- 1) делового
  - 2) межличностного
  - 3) материального
20. Любое вмешательство в процесс коммуникации, искажающее смысл?
- 1) шум
  - 2) шорох
  - 3) помеха
21. Трансформирование предназначенного для передачи значения в послание или сигнал, который может быть передан - это?
- 1) кодирование
  - 2) коммуникация
  - 3) раскодирование
22. Получение передаваемой информации и понимание ее значения - это?
- 1) развербация
  - 2) расинструментация
  - 3) раскодирование
23. Как называется зрительно воспринимаемые движения другого человека, выполняющие выразительно-регулятивную функцию в общении?
- 1) кинесика
  - 2) просодические и экстралингвистические средства
  - 3) такесика
24. Как называются динамические прикосновения, выраженные в форме рукопожатий, поцелуя и т.д.?
- 1) кинесика
  - 2) просодические и экстралингвистические средства
  - 3) такесика
25. Что не относится к кинесическим средствам?
- 1) жест
  - 2) походка

- 3) разговор
26. Положение человеческого тела, типичное для данной культуры, элементарная единица пространственного поведения человека-это?
- 1) походка
  - 2) направление движения
  - 3) поза
27. Выразительные движения головой, рукой или кистью, которые совершаются с целью общения - это?
- 1) жесты
  - 2) мимика
  - 3) телесные контакты
28. Движение мышц лица - это...?
- 1) жесты
  - 2) походка
  - 3) мимика
29. Конгруэнтность-это:
- 1) совпадение жестов и речевых высказываний
  - 2) включение в речь пауз, а также различного рода психофизиологических проявлений: плача, кашля, смеха, вздоха и т.д.
  - 3) информация, посланная отправителем без использования слов как системы кодирования
30. Противоречие между жестами и смыслом высказываний является сигналом:
- 1) мимики
  - 2) позы
  - 3) лжи
31. Что не относится к видам вербального общения:
- 1) монолог
  - 2) диалог
  - 3) мимика
32. Специально организованная беседа на общественные, поученные темы - это?
- 1) собеседование
  - 2) дискуссия
  - 3) беседа
33. Высказывание без ориентации на собеседника – это?
- 1) спор
  - 2) беседа
  - 3) монолог
34. Публичный спор, который ведется с целью защитить, отстоять свою точку зрения и опровергнуть мнение оппонентов - это?
- 1) диалог
  - 2) полемика
  - 3) собеседование
35. Устная и письменная речь относятся к способам ... коммуникации?
- 1) невербальной
  - 2) когнитивной
  - 3) вербальной
36. Механизм самопознания в процессе общения, в основе которого лежит способность человека представлять, как он воспринимается партнером по общению?
- 1) эмпатия
  - 2) аттракция
  - 3) рефлексия
37. К открытым позам относится:
- 1) стоя: руки раскрыты ладонями вверх
  - 2) стоя: руки скрещены на груди
  - 3) сидя: обе руки опираются в подбородок
38. Понимание любого чувства как (гнева, печали, радости) – это...
- 1) избирательное слушание
  - 2) эмпатическое слушание
  - 3) нереплексивное слушание
39. Если общение носит сопернический или оборонительный характер, то как садятся люди?
- 1) напротив друг друга
  - 2) по диагонали
  - 3) с одной стороны стола
40. На какие категории Э. Берн разбил состояние «Я»?
- 1) Родитель, взрослый ребёнок
  - 2) Ребёнок, Подросток, Взрослый
  - 3) Ребёнок, Подросток, Взрослый, Родитель

41. Как называется слушание, которое состоит в умении молчать, не вмешиваясь в речь собеседника своими замечаниями?
- 1) избирательное
  - 2) рефлексивное
  - 3) нерефлексивное
42. Выражение уважительного отношения к другим людям, это?
- 1) скромность
  - 2) ответственность
  - 3) вежливость
43. Антиподами чего является высокомерие, развязность, позерство?
- 1) скромность
  - 2) точность
  - 3) пунктуальность
44. Стремление первым оказать любезность называется?
- 1) точность
  - 2) скромность
  - 3) предупредительность
45. Способность быть самим собой в контактах с другими людьми?
- 1) эмпатия
  - 2) аутентичность
  - 3) доброжелательность
46. К чему относятся такие мотивы как получение материальных благ, удовлетворение самоактуализации, побуждения общественного характера?
- 1) к мотивам выбора профессии
  - 2) к мотивам выбора места работы
  - 3) к мотивам трудовой деятельности
47. Сложный, многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми, порождаемый потребностями в совместной деятельности и включающий в себя обмен информацией - ...?
- 1) деловые отношения
  - 2) общения
  - 3) этика деловых отношений
48. Слово, означающее манеру поведения. К нему относятся правила и вежливости, принятие в обществе?
- 1) этикет
  - 2) имидж
  - 3) культура
49. К какому виду этикета относятся совокупность правил, традиций и условностей, соблюдаемых гражданами при общении друг с другом?
- 1) придворный этикет
  - 2) воинский этикет
  - 3) общегражданский этикет
50. Свод поведений в бизнесе?
- 1) этикет политического общения
  - 2) этикет делового общения
  - 3) этикет социального общения
51. Английское слово, означающее «образ»?
- 1) обаяние
  - 2) внешность
  - 3) имидж
52. Деловой этикет – это ...?
- 1) важная сторона морали профессионального поведения предпринимателя
  - 2) сторона морали профессионального стереотипа предпринимателя
  - 3) моральные требования, предъявляемые к людям
53. Что не относится к правилам ношения делового костюма по деловому этикету?
- 1) рубашка, надеваемая с костюмом, должна иметь длинные рукава
  - 2) галстук должен касаться нижним углом пряжки ремня
  - 3) бумаги и необходимые вещи носить в папке, в дипломате или портфеле
54. Согласно общим правилам вежливости первым приветствует?
- 1) мужчина – женщину
  - 2) стоящий – проходящего
  - 3) женщина – мужчину
55. По этике телефонного разговора, если по какой-либо причине связь оборвалась, то перезвонить должен?
- 1) тот, кто первый позвонил
  - 2) тот, кому звонили
  - 3) оба должны попытаться дозвониться
56. Как по этикету стоит позвать официанта в ресторане?
- 1) позвать громко выкрикнув

- 2) показать жестом, что он вам нужен
  - 3) постучать вилкой или ложкой по бокалу
57. Что делают с ножом и вилкой по окончании еды?
- 1) кладут на тарелку
  - 2) держать в руках, пока их заберет официант
  - 3) кладут на стол
58. Чем едят цыплят табака?
- 1) ножом и вилкой
  - 2) ножом и ложкой
  - 3) руками
59. Универсальной одеждой деловой женщины является...
- 1) брюки и кофточка
  - 2) брючный костюм
  - 3) одежда спортивного стиля
60. Какие украшения уместны в имидже деловой женщины?
- 1) гарнитур-кулон, серьги, кольцо
  - 2) цепочка, бусы, брошь
  - 3) золотые и серебряные кольца, надетые на одну руку
61. Какие выражения лучше всего использовать в деловом телефонном разговоре?
- 1) «Добрый день» или «Здравствуйте»
  - 2) «Говорите»
  - 3) «Ладненько»
62. Если вы звоните кому-то и на ваш звонок не отвечают, не кладите трубку, пока не услышите:
- 1) 4-6 длинных гудков
  - 2) автоответчик
  - 3) 10 длинных гудков
63. Конфликт, который происходит внутри человека, когда тот пытается достигнуть взаимоисключающих целей:
- 1) межгрупповой
  - 2) межличностный
  - 3) внутриличностный
64. Конфликт, в процессе которого происходит объективация источника разногласия и возможно его разрешение, находятся средства предотвращения новых конфликтов:
- 1) деструктивный
  - 2) конструкторские
  - 3) конструктивные
65. Конфликты, приводящие к негативным, часто разрушительным действиям, которые резко снижают эффективность работы группы или организации:
- 1) ролевые
  - 2) рядовые
  - 3) деструктивные
66. В разрешении конфликта широко используется:
- 1) компромисс
  - 2) спор
  - 3) дискуссия
67. Какого стиля поведения нет в системе Томаса-Килмена?
- 1) компромисса
  - 2) конкуренции
  - 3) дискуссии
68. Желание объединить свои усилия с другими для разрешения межличностного конфликта:
- 1) стиль сотрудничества
  - 2) стиль приспособления
  - 3) стиль компромисса
69. Конфликтогены – это...
- 1) люди
  - 2) место, предметы
  - 3) слова, действия, бездействия
70. Определите тип конфликтной личности: Чаще всего это холерик и те, кому присуща бурная деятельность в самых разнообразных направлениях – это?
- 1) демонстративный
  - 2) ригидный
  - 3) практик
71. Тип конфликтных личностей, когда человек, сознательно уходит от конфликта, перекладывающий обязанности и принятие решения на других – это?
- 1) ригидный
  - 2) бесконфликтный

- 3) педант
72. Люди этого типа не умеют перестраиваться, принимать во внимание мнения и точки зрения окружающих; честолюбивы, проявляют болезненную обидчивость, подозрительность. Определите тип.
- 1) демонстративный
  - 2) ригидный
  - 3) педант
73. Личность, которая всегда пунктуальна, придирчива, хоть и всегда исполнительна, зануда, отталкивает людей от себя. Определите тип.
- 1) ригидный
  - 2) практик
  - 3) педант
74. Ценностная ориентация человека, характеризующая преобладанием своекорыстных потребностей безотносительно к интересам других людей – это?
- 1) эгоизм
  - 2) пессимизм
  - 3) оптимизм
75. В чём заключается проявление эгоизма?
- 1) завышенная самооценка
  - 2) раздражение
  - 3) агрессия
76. Деловое взаимное общение с целью достижения совместного решения – это:
- 1) собеседование
  - 2) договор
  - 3) переговоры
77. Какие вопросы позволяют установить, чего в действительности хочет ваш партнёр?
- 1) каверзные
  - 2) провокационные
  - 3) подтверждающие
78. Какие вопросы важно использовать во время любого разговора, чтобы выяснить понимает ли вас партнёр?
- 1) альтернативные
  - 2) ознакомительные
  - 3) контрольные
79. Какой стиль введения совещаний предполагает учёт мнений всех участников совещания?
- 1) дипломатический
  - 2) диктаторский
  - 3) авторитарный
80. Какие вопросы предоставляют собеседнику возможность выбора?
- 1) альтернативные
  - 2) контрольные
  - 3) подтверждающие
81. Какие совещания направлены на поиск оптимальных решений, обсуждение инновационных проектов?
- 1) незапланированные
  - 2) информационные
  - 3) проблемные
82. Целью какого совещания является получение руководством информации о текущем состоянии дел?
- 1) информационные
  - 2) проблемные
  - 3) оперативные
83. Какое совещание служит для передачи служебной информации?
- 1) оперативное
  - 2) проблемное
  - 3) незапланированное
84. Стиль поведения руководителя на совещании, когда руководитель ведёт совещание и фактически единственный пользуется правом голоса:
- 1) диктаторский
  - 2) автократический
  - 3) псевдодискуссионный
85. При каком стиле проведения совещания руководитель чётко не формулирует повестку дня, и решения не принимаются?
- 1) дискуссионном
  - 2) диктаторском
  - 3) свободном
86. Стиль, при котором сначала руководитель или кто-нибудь по его поручению делает сообщение, потом проводятся прения:
- 1) диктаторский
  - 2) автократический

- 3) псевдодискуссионный
87. При ведении деловых бесед НЕ нужно:
  - 1) говорить спокойно, внятно и убедительно
  - 2) выражаться отвлечённо, не по теме
  - 3) быть интересным собеседником
88. Что надо уметь, чтобы добиться в переговорах взаимной договорённости и достойно выдержать конфронтацию, не разрушая при этом отношения?
  - 1) наладить межличностное взаимодействие
  - 2) настаивать на своём мнении
  - 3) управлять эмоциями
89. При общении с сотрудниками менеджеру необходимо:
  - 1) способствовать росту талантов сотрудников
  - 2) манипулировать людьми
  - 3) высоко оценивать работу только лучших сотрудников
90. Самая распространённая в европейских странах форма приветствия при начале переговоров?
  - 1) похлопывание по плечу
  - 2) кивок головой
  - 3) рукопожатие
91. Что должно содержать деловое письмо?
  - 1) что за компания
  - 2) чем она занимается
  - 3) всё выше перечисленное
92. Материальный объект, имеющий юридическую (правовую) значимость с зафиксированной на нём информацией, предназначенный для передачи во времени и пространстве в целях его хранения и использования – это...
  - 1) документ
  - 2) договор
  - 3) файл
93. Совокупность языковых средств, функция которых обслуживают сферы официально-деловых отношений – это...
  - 1) деловой этикет
  - 2) деловые отношения
  - 3) деловой стиль
94. В перечень реквизитов ОРД не входит:
  - 1) государственный герб
  - 2) время
  - 3) дата
95. Документы, отражающие процессы принятия управленческих решений и сами решения – это...
  - 1) распорядительные документы
  - 2) информационно-справочные документы
  - 3) организационные документы
96. Протокол, письмо, докладная и объяснительные записки, справка, телеграмма, телефонограмма являются...
  - 1) распорядительными документами
  - 2) организационными документами
  - 3) информационно-справочными
97. Движение документов с момента их получения или создания до завершения исполнения, отправки или сдачи в дело – это...
  - 1) договорооборот
  - 2) факсимильная почта
  - 3) документооборот
98. Идентификатором электронной почтой является
  - 1) отметка (колонтитул)
  - 2) адрес почты
  - 3) сообщение
99. Что такое подлинник?
  - 1) подписанный надлежащим образом оформленный экземпляр документа, составленный по правилам и требованиям принятого стандарта
  - 2) письмо, отправленное по факсу
  - 3) материальный объект с зафиксированной на ней информацией
100. Все деловые письма должны:
  - 1) подписываться от руки, ручкой
  - 2) текст письма можно сокращать
  - 3) внутренний адрес не должен совпадать с адресом на конверте
101. Единые требования и правила оформления документа обеспечивают:
  - 1) юридическую силу документа

- 2) права, обязанности руководства и специалистов предприятия
  - 3) структуру, задачи и функции предприятия
102. Код формы документа проставляется:
- 1) по приказу руководителя предприятия, организации
  - 2) по Общероссийскому классификатору управленческой документации
  - 3) по эмблеме организации или товарному знаку
103. Реквизиты документа – это...
- 1) совокупность языковых средств, функции которых обслуживать сферы официально-деловых отношений
  - 2) набор составляющих элементов конкретного документа, определяемых стандартом
  - 3) обязательный вид конкретного документа

**Примерный перечень вопросов, выносимых на зачет по дисциплине**

1. Категории учебной дисциплины «Деловые коммуникации».
2. Определение личности.
3. Структура личности.
4. Содержание межличностного восприятия.
5. Социально-психологические механизмы понимания человека человеком.
6. Механизмы межличностной перцепции.
7. Определение малых социальных групп и их признаки.
8. Виды малых групп.
9. Причины вступления человека в малую группу.
10. Характеристика референтной группы.
11. Конформизм и неконформизм.
12. Социальные стереотипы и их роль в деловом общении.
13. Понятие «общение».
14. Общение как коммуникация. Модель коммуникационного процесса.
15. Кинесические средства общения.
16. Просодические и экстралингвистические средства общения.
17. Такесические средства общения.
18. Проксемические средства общения.
19. Вербальное общение.
20. Нереклексивный метод слушания.
21. Реклексивный метод слушания.
22. Виды установок для эффективного слушания.
23. Виды целей общения.
24. Виды вербального общения, их характеристики.
25. Общение как взаимодействие.
26. Состояние «Я» и формы трансакции.
27. Типология конфликтов.
28. Конструктивные и деструктивные конфликты.
29. Стадии протекания конфликта.
30. Характеристика причин конфликтов.
31. Типы конфликтных личностей и стратегия поведения с ними.
32. Стили разрешения конфликтов. Метод К. Томаса Р. Килменна.
33. Модели поведения в конфликтной ситуации.
34. Определение конфликтогенов.
35. Правила бесконфликтного общения.
36. Наиболее часто встречающиеся конфликтогены. Типы конфликтогенов.
37. Этические нормы и принципы делового общения.
38. Этика делового общения «сверху вниз».
39. Этика делового общения «снизу вверх».
40. Этика делового общения «по горизонтали».
41. Психологические нормы и принципы делового общения.
42. Корпоративная культура организации.
43. Манипуляции и способы защиты от них.
44. Барьеры коммуникации.
45. Роли личности по Э. Берну.
46. Объекты изучения политической психологии.
47. Основные понятия об этикете.
48. Этикет делового общения.
49. Принципы делового этикета.
50. Приветствие и представление в деловом общении.
51. Внешний вид и имидж делового мужчины.
52. Костюм и имидж деловой женщины.
53. Культура еды.
54. Поведение и беседа за столом.

55. Этика делового телефонного разговора.
56. Психологические особенности общения по телефону.
57. Подготовка к проведению переговоров.
58. Правила налаживания отношений между партнёрами на предварительных переговорах.
59. Психологические приёмы ведения переговоров.
60. Типы поведения партнёров, затрудняющие ведение переговоров.
61. Методы ведения переговоров.
62. Стили проведения деловых совещаний.
63. Основные правила ведения делового совещания.
64. Менеджер и заседания: практические советы и рекомендации.
65. Правила деловой переписки.
66. Виды деловой корреспонденции.
67. Виды управленческой документации и правила оформления управленческих документов.
68. Требования к оформлению документов. Технология работы с документами.

## 7. Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине «Деловые коммуникации» дифференцированный зачет

Фонды оценочных средств, для текущего контроля успеваемости по дисциплине «Деловые коммуникации», представлены следующими компонентами:

Код оцениваемой компетенции (или ее части)	Тип контроля	Вид контроля	Количество Элементов
ПК-2	текущий	Устный вопрос/подготовка доклада	34/18
ПК-12	текущий	Устный вопрос/подготовка доклада	34/18
ПК-2, ПК-12	промежуточный	Компьютерный тест	Фонд тестовых заданий (103 тестовых вопросов)

### 7.1. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины

Результаты освоения дисциплины	Оценочные средства
<p><b>Знает:</b> ПК-2 Основные виды и процедуры внутриорганизационного контроля, виды корпоративной культуры, способы ее формирования и развития, функциональные особенности корпоративного управления, виды корпоративной культуры, способы ее формирования и развития.</p> <p>ПК-12 Теоретические и практические подходы по оценке системы сбора необходимой информации для расширения внешних связей и обмена опытом при реализации проектов.</p>	<p>Устный опрос:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Категории учебной дисциплины «Деловые коммуникации».</li> <li>2. Определение личности.</li> <li>3. Структура личности.</li> <li>4. Содержание межличностного восприятия.</li> <li>5. Социально-психологические механизмы понимания человека человеком.</li> <li>6. Механизмы межличностной перцепции.</li> <li>7. Определение малых социальных групп и их признаки.</li> <li>8. Виды малых групп.</li> <li>9. Причины вступления человека в малую группу.</li> <li>10. Характеристика референтной группы.</li> <li>11. Конформизм и неконформизм.</li> <li>12. Социальные стереотипы и их роль в деловом общении.</li> <li>13. Понятие «общение».</li> <li>14. Общение как коммуникация. Модель коммуникационного процесса.</li> <li>15. Кинесические средства общения.</li> <li>16. Просодические и экстралингвистические средства общения.</li> <li>17. Такесические средства общения.</li> </ol>

	<ol style="list-style-type: none"> <li>18. Проксемические средства общения.</li> <li>19. Вербальное общение.</li> <li>20. Нереклексивный метод слушания.</li> <li>21. Реклексивный метод слушания.</li> <li>22. Виды установок для эффективного слушания.</li> <li>23. Виды целей общения.</li> <li>24. Виды вербального общения, их характеристики.</li> <li>25. Общение как взаимодействие.</li> <li>26. Состояние «Я» и формы транзакции.</li> <li>27. Типология конфликтов.</li> <li>28. Конструктивные и деструктивные конфликты.</li> <li>29. Стадии протекания конфликта.</li> <li>30. Характеристика причин конфликтов.</li> <li>31. Типы конфликтных личностей и стратегия поведения с ними.</li> <li>32. Стили разрешения конфликтов. Метод К. Томаса Р. Килменна.</li> <li>33. Модели поведения в конфликтной ситуации.</li> <li>34. Определение конфликтогенов.</li> <li>35. Правила бесконфликтного общения.</li> <li>36. Наиболее часто встречающиеся конфликтогены. Типы конфликтогенов.</li> <li>37. Этические нормы и принципы делового общения.</li> <li>38. Этика делового общения «сверху вниз».</li> <li>39. Этика делового общения «снизу вверх».</li> <li>40. Этика делового общения «по горизонтали».</li> <li>41. Психологические нормы и принципы делового общения.</li> <li>42. Корпоративная культура организации.</li> <li>43. Манипуляции и способы защиты от них.</li> <li>44. Барьеры коммуникации.</li> <li>45. Роли личности по Э. Берну.</li> <li>46. Объекты изучения политической психологии.</li> <li>47. Основные понятия об этикете.</li> <li>48. Этикет делового общения.</li> <li>49. Принципы делового этикета.</li> <li>50. Приветствие и представление в деловом общении.</li> <li>51. Внешний вид и имидж делового мужчины.</li> <li>52. Костюм и имидж деловой женщины.</li> <li>53. Культура еды.</li> <li>54. Поведение и беседа за столом.</li> <li>55. Этика делового телефонного разговора.</li> <li>56. Психологические особенности общения по телефону.</li> <li>57. Подготовка к проведению переговоров.</li> <li>58. Правила налаживания отношений между партнёрами на предварительных переговорах.</li> <li>59. Психологические приёмы ведения переговоров.</li> <li>60. Типы поведения партнёров, затрудняющие ведение переговоров.</li> <li>61. Методы ведения переговоров.</li> <li>62. Стили проведения деловых совещаний.</li> <li>63. Основные правила ведения делового совещания.</li> <li>64. Менеджер и заседания: практические советы и рекомендации.</li> <li>65. Правила деловой переписки.</li> <li>66. Виды деловой корреспонденции.</li> <li>67. Виды управленческой документации и правила оформления управленческих документов.</li> <li>68. Требования к оформлению документов. Технология работы с документами.</li> </ol>
<p><b>Умеет:</b> ПК-2</p> <p>Использовать управленческие решения для разрешения конфликтных ситуаций, анализировать коммуникационные процессы в организации и разрабатывать предложения по повышению их эффективности, анализировать коммуникационные процессы в организации и разрабатывать предложения по повышению их эффективности, управлять конфликтными ситуациями в компании.</p> <p>ПК-12</p> <p>Анализировать внешнюю и внутреннюю</p>	<p>Подготовка докладов:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Психологические процессы в деловом общении.</li> <li>2. Психологические свойства в деловом общении.</li> <li>3. Психологическое состояние и их учет в деловом общении.</li> <li>4. Оценка свойств личности З. Фрейдом и К.Г. Юнгом.</li> <li>5. Влияние личностных качеств на общение.</li> <li>6. Содержание межличностного восприятия.</li> <li>7. Основные психологические эффекты в процессе межличностного восприятия.</li> <li>8. Основные признаки малой группы и их характеристики.</li> <li>9. Причины вступления человека в неформальные группы.</li> <li>10. Социально-психологические особенности взаимоотношения в группе.</li> <li>11. Характеристики референтных связей личности с окружающим ее людьми.</li> <li>12. Основные причины стереотипизации.</li> </ol>

<p>среду организации, выявлять ее ключевые элементы и оценивать их влияние на организацию и органов государственного и муниципального управления.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>13. Общение как коммуникация</li> <li>14. Общение как взаимодействие.</li> <li>15. Кинесические средства общения.</li> <li>16. Просодические средства общения.</li> <li>17. Экстралингвистические средства общения.</li> <li>18. Такесические средства общения.</li> <li>19. Проксемические средства общения.</li> <li>20. Нереклексивные методы общения.</li> <li>21. Реклексивные методы общения.</li> <li>22. Эмпатическое и избирательное слушание.</li> <li>23. Виды вербального общения.</li> <li>24. Теория трансакции Э.Берна.</li> <li>25. Формы трансакции.</li> </ol>
<p><b>Имеет практический опыт:</b>  <b>ПК-2</b>          Применения современных коммуникативных технологий, методов планирования человеческих ресурсов организации, методов реализации функций организации и контроля, применения современных коммуникативных технологий, методов реализации основных управленческих функций.  <b>ПК-12</b>          Применения методов анализа среды функционирования организаций и органов государственного и муниципального управления и их влияния на деятельность предприятий.</p>	<p>Подготовка докладов:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Основные факторы в конструктивном разрешении конфликтов.</li> <li>2. Конфликтогены и их характеристика.</li> <li>3. Правила бесконфликтного общения.</li> <li>4. Универсальные этические нормы и принципы делового общения.</li> <li>5. Универсальные психологические принципы делового общения.</li> <li>6. Основные принципы делового этикета.</li> <li>7. Основные формы делового этикета.</li> <li>8. Этикет общения за столом.</li> <li>9. Основные элементы подготовки к деловым переговорам.</li> <li>10. Основные методы ведения деловых переговоров.</li> <li>11. Виды деловых совещаний и их характеристика.</li> </ol>

## **7.2. Методические рекомендации к определению процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности**

Рабочая учебная программа дисциплины содержит следующие структурные элементы:

- перечень компетенций, формируемых в результате изучения дисциплины в процессе освоения образовательной программы;
- типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности в процессе освоения образовательной программы (далее – задания). Задания по каждой компетенции, как правило, не должны повторяться.

Требования по формированию задания на оценку **ЗНАНИЙ**:

- обучающийся должен воспроизводить и объяснять учебный материал с требуемой степенью научной точности и полноты;
- применяются средства оценивания компетенций: тестирование, вопросы по основным понятиям дисциплины и т.п.

Требования по формированию задания на оценку **УМЕНИЙ**:

- обучающийся должен решать типовые задачи (выполнять задания) на основе воспроизведения стандартных алгоритмов решения;
- применяются следующие средства оценивания компетенций: простые ситуационные задачи (задания) с коротким ответом или простым действием, упражнения, задания на соответствие или на установление правильной последовательности, эссе и другое.

Требования по формированию задания на оценку навыков и (или) **ОПЫТА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ**:

- обучающийся должен решать усложненные задачи (выполнять задания) на основе приобретенных знаний, умений и навыков, с их применением в определенных ситуациях;
- применяются средства оценивания компетенций: задания требующие многошаговых решений как в известной, так и в нестандартной ситуациях, задания, требующие поэтапного решения и развернутого ответа, ситуационные задачи, проектная

деятельность, задания расчетно-графического типа. Средства оценивания компетенций выбираются в соответствии с заявленными результатами обучения по дисциплине.

Процедура выставления оценки доводится до сведения обучающихся в течение месяца с начала изучения дисциплины путем ознакомления их с технологической картой дисциплины, которая является неотъемлемой частью рабочей учебной программы по дисциплине.

В результате оценивания компетенций по дисциплине студенту начисляются баллы по шкале, указанной в рабочей учебной программе по дисциплине.

## **7.2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций, описание шкал оценивания**

Успешность усвоения дисциплины характеризуется качественной оценкой на основе листа оценки сформированности компетенций, который является приложением к зачетно-экзаменационной ведомости при проведении промежуточной аттестации по дисциплине.

### **Критерии оценивания компетенций**

*Компетенция считается сформированной*, если теоретическое содержание курса освоено полностью; при устных собеседованиях студент исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно излагает учебный материал; свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами заданий, требующих применения знаний, использует в ответе дополнительный материал; все предусмотренные рабочей учебной программой задания выполнены в соответствии с установленными требованиями, студент способен анализировать полученные результаты; проявляет самостоятельность при выполнении заданий, качество их выполнения оценено числом баллов от 86 до 100, что соответствует *повышенному уровню* сформированности компетенции.

*Компетенция считается сформированной*, если теоретическое содержание курса освоено полностью; при устных собеседованиях студент последовательно, четко и логически стройно излагает учебный материал; справляется с задачами, вопросами и другими видами заданий, требующих применения знаний; все предусмотренные рабочей учебной программой задания выполнены в соответствии с установленными требованиями, студент способен анализировать полученные результаты; проявляет самостоятельность при выполнении заданий, качество их выполнения оценено числом баллов от 61 до 85,9, что соответствует *пороговому уровню* сформированности компетенции.

*Компетенция считается несформированной*, если студент при выполнении заданий не демонстрирует знаний учебного материала, допускает ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы, не демонстрирует необходимых умений, доля невыполненных заданий, предусмотренных рабочей учебной программой составляет 55 %, качество выполненных заданий не соответствует установленным требованиям, качество их выполнения оценено числом баллов ниже 61, что соответствует *допороговому уровню*.

### **Шкала оценки уровня освоения дисциплины**

Качественная оценка может быть выражена: в процентном отношении качества усвоения дисциплины, которая соответствует баллам, и переводится в уровневую шкалу и оценки «отлично» / 5, «хорошо» / 4, «удовлетворительно» / 3, «неудовлетворительно» / 2, «зачтено», «не зачтено». Преподаватель ведет письменный учет текущей успеваемости студента в соответствии с технологической картой по дисциплине.

#### *Шкала оценки результатов освоения дисциплины, сформированности компетенций*

<b>Шкалы оценки уровня сформированности компетенции (й)</b>		<b>Шкала оценки уровня освоения дисциплины</b>		
<i>Уровневая шкала оценки компетенций</i>	<i>100 бальная шкала, %</i>	<i>100 бальная шкала, %</i>	<i>5-бальная шкала, дифференцированная оценка/балл</i>	<i>недифференцированная оценка</i>

допороговый	ниже 61	ниже 61	«неудовлетворительно» / 2	Не зачтено
пороговый	61-85,9	70-85,9	«хорошо» / 4	зачтено
		61-69,9	«удовлетворительно» / 3	зачтено
повышенный	86-100	86-100	«отлично» / 5	зачтено

## 8. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

### 8.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины

#### Основная литература:

1. Деловое общение [Электронный ресурс] : учеб. пособие [для вузов] / авт.-сост. И. Н. Кузнецов. - 7-е изд., пересм. - Документ Bookread2. - М. : Дашков и К, 2018. - 524 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=411372>.
2. Кривокопа, Е. И. Деловые коммуникации [Электронный ресурс] : учеб. пособие для вузов по специальности 080502 "Экономика и упр. на предприятии сферы обслуживания" / Е. И. Кривокопа. - Документ Bookread2. - М. : ИНФРА-М, 2016. - 189 с. : ил. - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=518602>.
3. Пивоваров, А. М. Деловые коммуникации. Социально-психологические аспекты [Электронный ресурс] : учеб. пособие для студентов, обучающихся по уровню магистратуры по направлению "Социология" / А. М. ПивоваровС.-Петербург. гос. ун-т. - Документ Bookread2. - М. : Риор [и др.], 2017. - 144 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=672802>.
4. Чамкин, А. С. Основы коммуникологии (теория коммуникации) [Электронный ресурс] : учеб. пособие для вузов по направлениям подгот. 39.03.01 "Социология", 42.03.01 "Реклама и связи с общественностью", 38.03.02 "Менеджмент" (квалификация (степень) "бакалавр") / А. С. Чамкин. - Документ Bookread2. - М. : ИНФРА-М, 2017. - 349 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=854756>.
5. Язык деловых межкультурных коммуникаций [Электронный ресурс] : учеб. для вузов по направлениям подгот. 38.03.01 "Экономика", 38.03.02 "Менеджмент", 38.03.03 "Упр. персоналом", 42.03.01 "Реклама и связи с общественностью" (квалификация (степень) "бакалавр") / Т. Т. Черкашина [и др.] под ред. Т. Т. Черкашиной. - Документ Bookread2. - М. : ИНФРА-М, 2017. - 367 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=554788>.

#### Дополнительная литература:

6. Барышева, А. Д. Этика и психология делового общения (сфера сервиса) [Электронный ресурс] : учеб. пособие для сред. проф. образования / А. Д. Барышева, Ю. А. Матюхина, Н. Г. Шердер. - Документ Bookread2. - М. : Альфа-М [и др.], 2016. - 255 с. : ил. - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=535092>.
7. Иванова, И. С. Этика делового общения [Электронный ресурс] : учеб. пособие : учеб. для вузов по направлению подгот. 38.03.02 (080200.62) "Менеджмент" (квалификация (степень) "бакалавр") / И. С. Иванова. - Изд. 3-е, испр. и доп. - Документ Bookread2. - М. : ИНФРА-М, 2014. - 167 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=417747>.

8. Кибанов, А. Я. Этика деловых отношений [Электронный ресурс] : учеб. для вузов по специальности "Упр. персоналом" / А. Я. Кибанов, Д. К. Захаров, В. Г. Коновалова Гос. ун-т упр. - Изд. 2-е, перераб. - Документ HTML. - М. : ИНФРА-М, 2013. - 382 с. : ил. - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread.php?book=405582>.

## **8.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сеть "Интернет"), необходимых для освоения дисциплины**

### **Интернет-ресурсы**

По основным разделам дисциплины «Стилистика и технологии работы с текстами (в PR и рекламе)» имеются информационные порталы и современные профессиональные базы данных, информационные справочные и поисковые системы:

1. Библиотека Гумер- гуманитарные науки [Электронный ресурс]. - Режим доступа: [www.gumer.info](http://www.gumer.info). - Загл. с экрана.
2. Электронная библиотека Российской государственной библиотеки [Электронный ресурс]. - Режим доступа: [www.rsl.ru/ru/](http://www.rsl.ru/ru/). - Загл. с экрана.
3. Электронная библиотечная система Поволжского государственного университета сервиса [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://elib.tolgas.ru/>. - Загл. с экрана.
4. Электронно-библиотечная система Znanium.com [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://znanium.com/>. - Загл. с экрана.

## **9. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем**

Краткая характеристика применяемого программного обеспечения

№ п/п	Программный продукт	Характеристика	Назначение при освоении дисциплины
1	Outlook Express	Почтовая программа	для реализации электронных консультаций с преподавателем в режиме off-line
2	Microsoft Word	Текстовый редактор	для оформления письменных индивидуальных и творческих заданий преподавателя; оформления индивидуальных работ и рефератов;
3	Microsoft Power Point	Верстка и просмотр презентаций	для визуализации результатов выполнения студентами индивидуальных заданий.

## **10. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине**

Для проведения практических занятий (занятий семинарского типа), групповых и индивидуальных консультаций используются специальные помещения - учебные аудитории, укомплектованные специализированной мебелью и техническими средствами обучения.

Для текущего контроля и промежуточной аттестации используются специальные помещения - учебные аудитории, укомплектованные специализированной мебелью, и (или) компьютерные классы, оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети Интернет и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду университета.

Для самостоятельной работы обучающихся используются специальные помещения - учебные аудитории для самостоятельной работы, оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети Интернет и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду университета.

## 11. Примерная технологическая карта дисциплины «Деловые коммуникации»

кафедра «Межкультурные коммуникации», преподаватель \_\_\_\_\_  
 для студентов направленности (профиля) «Менеджмент организации» направления подготовки 38.03.02 «МЕНЕДЖМЕНТ»

№	Виды контрольных точек	Кол-во контр. точек	Кол-во баллов за 1 контр. точку	График прохождения контрольных точек																зач. неделя
				Сентябрь (февраль)				Октябрь (март)				Ноябрь (апрель)				Декабрь (май)				
				1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	
1	<b>Обязательные:</b>																			
1.1	Посещение и активная работа на теор.- практ занятиях	9	1		+	+	+		+		+		+		+		+		+	
1.2	Решение ситуационных и практических задач	14	2			+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	
1.3	Контроль теоретического материала	1	5																+	
1.4	Итоговый тест	1	15																+	
1.5	Итого																		57	
2	<b>Дополнительные:</b>																			
2.1	Подготовка доклада к занятию	2	5					+				+		2	5					
	Текущий контроль знаний в форме письменного опроса или тестирования	2	5				+				+			2	5					
	Итого																		20	
3	<b>Творческие задания:</b>																			
3.1	Подготовка доклада для участия в конференции/ статьи для опубликования	1	13											+				1		
4	<b>Текущий рейтинг</b>																			
	Промежуточный контроль знаний	1	10											+				1		
	<b>Общий рейтинг</b>																		100	
	Форма контроля																		Диф. зачет	

**Тест для промежуточной аттестации**

1. Это свойство человека, проявляющееся в его способности сознательно управлять своей психикой и поступками?
  - 4) темперамент
  - 5) внимание
  - 6) воля
2. Человек, имеющий склонность к печали?
  - 4) холерик
  - 5) меланхолик
  - 6) флегматик
3. Отражение того, что ранее воспринималось, переживалось, совершалось и осмысливалось человеком?
  - 4) характер
  - 5) память
  - 6) способность
4. Динамическая характеристика психических процессов и поведения человека, проявляющаяся в их скорости, изменчивости?
  - 4) вспыльчивость
  - 5) интенсивность
  - 6) темперамент
5. Человек, который ориентируется на свой внутренний мир и склонен к самоанализу, замкнутости?
  - 4) сенситив
  - 5) рационал
  - 6) интроверт
6. Некоторый устойчивый образ какого-либо явления или человека, которым пользуются в общении как средством «сокращения» процесса узнавания?
  - 4) познание
  - 5) стереотип
  - 6) идентификация
7. Какой фактор запускает схему социального восприятия в ситуации неравенства партнеров?
  - 4) привлекательности
  - 5) отношения к себе
  - 6) превосходства
8. Признак малой группы.
  - 4) наличие структуры
  - 5) нет общих форм и мнений
  - 6) нет совместной деятельности
9. Как называются взаимоотношения в группах возникающие между людьми на должностной основе?
  - 4) официальные
  - 5) диффузные
  - 6) неофициальные
10. Упорядоченный, схематичный, детерминированный культурой образ мир в голове человека?
  - 4) конформизм
  - 5) стереотип
  - 6) нонконформизм
11. Группа, состоящая из трех человек?
  - 1) диада
  - 2) триада
  - 3) корпорация
12. Социальная группа, на которую индивид ориентирует свое поведение
  - 4) реальная
  - 5) референтная
  - 6) закрытая
13. Вид референтной группы, которая выступает в качестве отталкивающего примера?
  - 4) негативная эталонная группа
  - 5) позитивная эталонная группа
  - 6) референтная информационная группа
14. Податливость личности реальному или воображаемому давлению общества?
  - 4) нонконформизм
  - 5) референтность
  - 6) конформизм
15. Механизм межличностной перцепции, основанный на познании человеком самого себя - это...?

- 4) аттракция
  - 5) рефлексия
  - 6) идентификация
16. Механизм межличностной перцепции, основанный на познании и эмоциональном понимании людьми друг друга – это...?
- 4) аттракция
  - 5) рефлексия
  - 6) эмпатия
17. Сложный процесс взаимодействия между людьми, заключающийся в обмене информацией, а также в восприятии и понимании партнерами друг друга, называется:
- 4) вербальная коммуникация
  - 5) общение
  - 6) коммуникатор
18. Что такое кодирование информации?
- 4) способ передачи ее от одного живого существа к другому
  - 5) хранение
  - 6) недоступность
19. Содержанием какого вида общения является то, что чем заняты люди, а не проблемы личного характера?
- 4) делового
  - 5) межличностного
  - 6) материального
20. Любое вмешательство в процесс коммуникации, искажающее смысл?
- 4) шум
  - 5) шорох
  - 6) помеха
21. Трансформирование предназначенного для передачи значения в послание или сигнал, который может быть передан – это?
- 4) кодирование
  - 5) коммуникация
  - 6) раскодирование
22. Получение передаваемой информации и понимание ее значения - это?
- 4) развербация
  - 5) расинструментация
  - 6) раскодирование
23. Как называется зрительно воспринимаемые движения другого человека, выполняющие выразительно-регулятивную функцию в общении?
- 4) кинесика
  - 5) просодические и экстралингвистические средства
  - 6) такесика
24. Как называются динамические прикосновения, выраженные в форме рукопожатий, поцелуя и т.д.?
- 4) кинесика
  - 5) просодические и экстралингвистические средства
  - 6) такесика
25. Что не относится к кинесическим средствам?
- 4) жест
  - 5) походка
  - 6) разговор
26. Положение человеческого тела, типичное для данной культуры, элементарная единица пространственного поведения человека-это?
- 4) походка
  - 5) направление движения
  - 6) поза
27. Выразительные движения головой, рукой или кистью, которые совершаются с целью общения - это?
- 4) жесты
  - 5) мимика
  - 6) телесные контакты
28. Движение мышц лица - это...?
- 4) жесты
  - 5) походка
  - 6) мимика
29. Конгруэнтность-это:

- 4) совпадение жестов и речевых высказываний
  - 5) включение в речь пауз, а также различного рода психофизиологических проявлений: плача, кашля, смеха, вздоха и т.д.
  - 6) информация, посланная отправителем без использования слов как системы кодирования
30. Противоречие между жестами и смыслом высказываний является сигналом:
- 4) мимики
  - 5) позы
  - 6) лжи
31. Что не относится к видам вербального общения:
- 4) монолог
  - 5) диалог
  - 6) мимика
32. Специально организованная беседа на общественные, поученные темы - это?
- 4) собеседование
  - 5) дискуссия
  - 6) беседа
33. Высказывание без ориентации на собеседника – это?
- 4) спор
  - 5) беседа
  - 6) монолог
34. Публичный спор, который ведется с целью защитить, отстоять свою точку зрения и опровергнуть мнение оппонентов - это?
- 4) диалог
  - 5) полемика
  - 6) собеседование
35. Устная и письменная речь относятся к способам ... коммуникации?
- 4) невербальной
  - 5) когнитивной
  - 6) вербальной
36. Механизм самопознания в процессе общения, в основе которого лежит способность человека представлять, как он воспринимается партнером по общению?
- 4) эмпатия
  - 5) аттракция
  - 6) рефлексия
37. К открытым позам относится:
- 1) стоя: руки раскрыты ладонями вверх
  - 2) стоя: руки скрещены на груди
  - 3) сидя: обе руки опираются в подбородок
38. Понимание любого чувства как (гнева, печали, радости) – это...
- 4) избирательное слушание
  - 5) эмпатическое слушание
  - 6) нереплексивное слушание
39. Если общение носит сопернический или оборонительный характер, то как садятся люди?
- 4) напротив друг друга
  - 5) по диагонали
  - 6) с одной стороны стола
40. На какие категории Э. Берн разбил состояние «Я»?
- 4) Родитель, взрослый ребёнок
  - 5) Ребёнок, Подросток, Взрослый
  - 6) Ребёнок, Подросток, Взрослый, Родитель
41. Как называется слушание, которое состоит в умении молчать, не вмешиваясь в речь собеседника своими замечаниями?
- 4) избирательное
  - 5) рефлексивное
  - 6) нереплексивное
42. Выражение уважительного отношения к другим людям, это?
- 4) скромность
  - 5) ответственность
  - 6) вежливость
43. Антиподами чего является высокомерие, развязность, позырство?
- 4) скромность
  - 5) точность

- 6) пунктуальность
44. Стремление первым оказать любезность называется?
- 4) точность
  - 5) скромность
  - 6) предупредительность
45. Способность быть самим собой в контактах с другими людьми?
- 4) эмпатия
  - 5) аутентичность
  - 6) доброжелательность
46. К чему относятся такие мотивы как получение материальных благ, удовлетворение самоактуализации, побуждения общественного характера?
- 1) к мотивам выбора профессии
  - 2) к мотивам выбора места работы
  - 3) к мотивам трудовой деятельности
47. Сложный, многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми, порождаемый потребностями в совместной деятельности и включающий в себя обмен информацией - ...?
- 4) деловые отношения
  - 5) общения
  - 6) этика деловых отношений
48. Слово, означающее манеру поведения. К нему относятся правила и вежливости, принятие в обществе?
- 4) этикет
  - 5) имидж
  - 6) культура
49. К какому виду этикета относятся совокупность правил, традиций и условностей, соблюдаемых гражданами при общении друг с другом?
- 1) придворный этикет
  - 2) воинский этикет
  - 3) общегражданский этикет
50. Свод поведений в бизнесе?
- 4) этикет политического общения
  - 5) этикет делового общения
  - 6) этикет социального общения
51. Английское слово, означающее «образ»?
- 4) обаяние
  - 5) внешность
  - 6) имидж
52. Деловой этикет – это ...?
- 4) важная сторона морали профессионального поведения предпринимателя
  - 5) сторона морали профессионального стереотипа предпринимателя
  - 6) моральные требования, предъявляемые к людям
53. Что не относится к правилам ношения делового костюма по деловому этикету?
- 4) рубашка, надеваемая с костюмом, должна иметь длинные рукава
  - 5) галстук должен касаться нижним углом пряжки ремня
  - 6) бумаги и необходимые вещи носить в папке, в дипломате или портфеле
54. Согласно общим правилам вежливости первым приветствует?
- 4) мужчина – женщину
  - 5) стоящий – проходящего
  - 6) женщина – мужчину
55. По этике телефонного разговора, если по какой-либо причине связь оборвалась, то перезвонить должен?
- 4) тот, кто первый позвонил
  - 5) тот, кому звонили
  - 6) оба должны попытаться дозвониться
56. Как по этикету стоит позвать официанта в ресторане?
- 4) позвать громко выкрикнув
  - 5) показать жестом, что он вам нужен
  - 6) постучать вилкой или ложкой по бокалу
57. Что делают с ножом и вилкой по окончании еды?
- 4) кладут на тарелку
  - 5) держать в руках, пока их заберет официант
  - 6) кладут на стол
58. Чем едят цыплят табака?
- 4) ножом и вилкой

- 5) ножом и ложкой
  - 6) руками
59. Универсальной одеждой деловой женщины является...
- 4) брюки и кофточка
  - 5) брючный костюм
  - 6) одежда спортивного стиля
60. Какие украшения уместны в имидже деловой женщины?
- 4) гарнитур-кулон, серьги, кольцо
  - 5) цепочка, бусы, брошь
  - 6) золотые и серебряные кольца, надетые на одну руку
61. Какие выражения лучше всего использовать в деловом телефонном разговоре?
- 4) «Добрый день» или «Здравствуйте»
  - 5) «Говорите»
  - 6) «Ладненько»
62. Если вы звоните кому-то и на ваш звонок не отвечают, не кладите трубку, пока не услышите:
- 4) 4-6 длинных гудков
  - 5) автоответчик
  - 6) 10 длинных гудков
63. Конфликт, который происходит внутри человека, когда тот пытается достигнуть взаимоисключающих целей:
- 4) межгрупповой
  - 5) межличностный
  - 6) внутриличностный
64. Конфликт, в процессе которого происходит объективация источника разногласия и возможно его разрешение, находятся средства предотвращения новых конфликтов:
- 4) деструктивный
  - 5) конструкторские
  - 6) конструктивные
65. Конфликты, приводящие к негативным, часто разрушительным действиям, которые резко снижают эффективность работы группы или организации:
- 4) ролевые
  - 5) рядовые
  - 6) деструктивные
66. В разрешении конфликта широко используется:
- 4) компромисс
  - 5) спор
  - 6) дискуссия
67. Какого стиля поведения нет в системе Томаса-Килмена?
- 4) компромисса
  - 5) конкуренции
  - 6) дискуссии
68. Желание объединить свои усилия с другими для разрешения межличностного конфликта:
- 4) стиль сотрудничества
  - 5) стиль приспособления
  - 6) стиль компромисса
69. Конфликтогены – это...
- 4) люди
  - 5) место, предметы
  - 6) слова, действия, бездействия
70. Определите тип конфликтной личности: Чаще всего это холерик и те, кому присуща бурная деятельность в самых разнообразных направлениях – это?
- 4) демонстративный
  - 5) ригидный
  - 6) практик
71. Тип конфликтных личностей, когда человек, сознательно уходит от конфликта, перекладывающий обязанность и принятие решения на других – это?
- 4) ригидный
  - 5) бесконфликтный
  - 6) педант
72. Люди этого типа не умеют перестраиваться, принимать во внимание мнения и точки зрения окружающих; честолюбивы, проявляют болезненную обидчивость, подозрительность. Определите тип.
- 4) демонстративный

- 5) ригидный
  - 6) педант
73. Личность, которая всегда пунктуальна, придирчива, хоть и всегда исполнительна, зануда, отталкивает людей от себя. Определите тип.
- 4) ригидный
  - 5) практик
  - 6) педант
74. Ценностная ориентация человека, характеризующая преобладанием своекорыстных потребностей безотносительно к интересам других людей – это?
- 4) эгоизм
  - 5) пессимизм
  - 6) оптимизм
75. В чём заключается проявление эгоизма?
- 4) завышенная самооценка
  - 5) раздражение
  - 6) агрессия
76. Деловое взаимное общение с целью достижения совместного решения – это:
- 4) собеседование
  - 5) договор
  - 6) переговоры
77. Какие вопросы позволяют установить, чего в действительности хочет ваш партнёр?
- 4) каверзные
  - 5) провокационные
  - 6) подтверждающие
78. Какие вопросы важно использовать во время любого разговора, чтобы выяснить понимает ли вас партнёр?
- 4) альтернативные
  - 5) ознакомительные
  - 6) контрольные
79. Какой стиль ведения совещаний предполагает учёт мнений всех участников совещания?
- 4) дипломатический
  - 5) диктаторский
  - 6) авторитарный
80. Какие вопросы предоставляют собеседнику возможность выбора?
- 4) альтернативные
  - 5) контрольные
  - 6) подтверждающие
81. Какие совещания направлены на поиск оптимальных решений, обсуждение инновационных проектов?
- 4) незапланированные
  - 5) информационные
  - 6) проблемные
82. Целью какого совещания является получение руководством информации о текущем состоянии дел?
- 4) информационные
  - 5) проблемные
  - 6) оперативные
83. Какое совещание служит для передачи служебной информации?
- 4) оперативное
  - 5) проблемное
  - 6) незапланированное
84. Стиль поведения руководителя на совещании, когда руководитель ведёт совещание и фактически единственный пользуется правом голоса:
- 4) диктаторский
  - 5) автократический
  - 6) псевдодискуссионный
85. При каком стиле проведения совещания руководитель чётко не формулирует повестку дня, и решения не принимаются?
- 4) дискуссионном
  - 5) диктаторском
  - 6) свободном
86. Стиль, при котором сначала руководитель или кто-нибудь по его поручению делает сообщение, потом проводятся прения:
- 4) диктаторский

- 5) автократический
  - 6) псевдодискуссионный
87. При ведении деловых бесед НЕ нужно:
- 4) говорить спокойно, внятно и убедительно
  - 5) выражаться отвлечённо, не по теме
  - 6) быть интересным собеседником
88. Что надо уметь, чтобы добиться в переговорах взаимной договорённости и достойно выдержать конфронтацию, не разрушая при этом отношения?
- 4) наладить межличностное взаимодействие
  - 5) настаивать на своём мнении
  - 6) управлять эмоциями
89. При общении с сотрудниками менеджеру необходимо:
- 4) способствовать росту талантов сотрудников
  - 5) манипулировать людьми
  - 6) высоко оценивать работу только лучших сотрудников
90. Самая распространённая в европейских странах форма приветствия при начале переговоров?
- 4) похлопывание по плечу
  - 5) кивок головой
  - 6) рукопожатие
91. Что должно содержать деловое письмо?
- 4) что за компания
  - 5) чем она занимается
  - 6) всё выше перечисленное
92. Материальный объект, имеющий юридическую (правовую) значимость с зафиксированной на нём информацией, предназначенный для передачи во времени и пространстве в целях его хранения и использования – это...
- 4) документ
  - 5) договор
  - 6) файл
93. Совокупность языковых средств, функция которых обслуживают сферы официально-деловых отношений – это...
- 4) деловой этикет
  - 5) деловые отношения
  - 6) деловой стиль
94. В перечень реквизитов ОРД не входит:
- 4) государственный герб
  - 5) время
  - 6) дата
95. Документы, отражающие процессы принятия управленческих решений и сами решения – это...
- 4) распорядительные документы
  - 5) информационно-справочные документы
  - 6) организационные документы
96. Протокол, письмо, докладная и объяснительные записки, справка, телеграмма, телефонограмма являются...
- 4) распорядительными документами
  - 5) организационными документами
  - 6) информационно-справочными
97. Движение документов с момента их получения или создания до завершения исполнения, отправки или сдачи в дело – это...
- 4) договорооборот
  - 5) факсимильная почта
  - 6) документооборот
98. Идентификатором электронной почтой является
- 4) отметка (колонтитул)
  - 5) адрес почты
  - 6) сообщение
99. Что такое подлинник?
- 4) подписанный надлежащим образом оформленный экземпляр документа, составленный по правилам и требованиям принятого стандарта
  - 5) письмо, отправленное по факсу
  - 6) материальный объект с зафиксированной на ней информацией
100. Все деловые письма должны:

- 4) подписываться от руки, ручкой
  - 5) текст письма можно сокращать
  - 6) внутренний адрес не должен совпадать с адресом на конверте
101. Единые требования и правила оформления документа обеспечивают:
- 4) юридическую силу документа
  - 5) права, обязанности руководства и специалистов предприятия
  - 6) структуру, задачи и функции предприятия
102. Код формы документа проставляется:
- 4) по приказу руководителя предприятия, организации
  - 5) по Общероссийскому классификатору управленческой документации
  - 6) по эмблеме организации или товарному знаку
103. Реквизиты документа – это...
- 4) совокупность языковых средств, функции которых обслуживать сферы официально-деловых отношений
  - 5) набор составляющих элементов конкретного документа, определяемых стандартом
  - 6) обязательный вид конкретного документа