

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Кудрявцев Максим Геннадьевич
Должность: Проректор по образовательной деятельности
Дата подписания: 03.09.2022 09:55:21
Уникальный программный ключ:
790a1a8df2525774421adc1f96453f0e907bfb0

Министерство сельского хозяйства Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Российский государственный аграрный заочный университет»

Кафедра управления

Принято Ученым Советом
ФГБОУ ВО РГАЗУ
«21» сентября 2022 г. Протокол №2

«УТВЕРЖДЕНО»
Проректор по образовательной
деятельности и молодежной
политике М.А. Реньш
«21» сентября 2022 г.



Рабочая программа дисциплины

Этика и деловые коммуникации в государственной и муниципальной службе

Направление подготовки 38.04.02 Менеджмент

Направленность программы Региональное управление и муниципальный менеджмент

Квалификация магистр

Форма обучения очная

Балашиха 2022г.

Рабочая программа разработана в соответствии с ФГОС ВО по направлению подготовки 38.04.02 Менеджмент

Рабочая программа дисциплины разработана доцентом кафедры управления, к.э.н., Толпаровым Эльбрусом Бимболатовичем

Рецензент: к.э.н., доцент кафедры управления ФГБОУ ВО РГАЗУ Сухачева И.П.

1 Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с установленными в ОПОП ВО индикаторами достижения компетенций

| Код и наименование компетенции | Индикаторы достижения компетенции Планируемые результаты обучения |
|---|---|
| Универсальная компетенция | |
| УК-4 Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия | <p>Знать (З): полный объем требований: современные коммуникативные технологии</p> <p>Уметь (У): основные умения при решении задач: применять коммуникативные технологии для эффективного общения в профессиональной деятельности</p> <p>Владеть (В): основные навыки в решении задач: навыками эффективного коммуникативного взаимодействия в профессиональной деятельности</p> |
| УК-5 Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия | <p>Знать (З): полный объем требований: Правила и принципы межкультурного взаимодействия, многообразие культур и особенности культурной среды</p> <p>Уметь (У): основные умения при решении задач: применять теоретические знания межкультурного взаимодействия для построения эффективного коммуникативного взаимодействия</p> <p>Владеть (В): основные навыки в решении задач: навыками эффективного межкультурного взаимодействия в различных сферах деятельности</p> |
| Профессиональная компетенция | |
| ПК - 1 Способен осуществлять анализ и контроль деятельности организаций и учреждения региональных органов государственной власти и органов местного самоуправления | <p>Знать (З): полный объем требований: знает теорию организации и организационных структур органов власти, систему управления и методы анализа и контроля деятельности органов государственной власти и местного самоуправления</p> <p>Уметь (У): основные умения при решении задач: умеет осуществлять анализ и контроль деятельности организаций и учреждений региональных органов государственной власти и местного самоуправления</p> <p>Владеть (В): основные навыки в решении задач: навыками анализа и контроля деятельности организаций и учреждений региональных органов государственной власти и органов местного самоуправления</p> |
| ПК -3 Способен применять навыки использования основных теорий мотивации, лидерства и власти для решения стратегических и оперативных управленческих задач, а также для организации групповой работы на основе знания процессов групповой динамики и принципов формирования команды, умений проводить | <p>Знать (З): полный объем требований: -теоретико-философские и концептуальные основы кадрового менеджмента; -основные теории и концепции взаимодействия людей в организации, включая вопросы мотивации, групповой динамики, командообразования, лидерства и управления конфликтами; -законодательные и нормативные акты, регламентирующие деятельность по кадровому обеспечению предприятий</p> <p>Уметь (У): основные умения при решении задач:</p> |

| | |
|---|--|
| аудит человеческих ресурсов и осуществлять диагностику организационной культуры | -общаться и участвовать в коллективных действиях, применяя групповой метод принятия решений; -аудит человеческих ресурсов и осуществлять диагностику организационной культуры |
| | Владеть (В): основные навыки в решении задач: -методами управления персоналом |

2. Цели и задачи освоения учебной дисциплины, место дисциплины в структуре ОПОП ВО

Дисциплина «Этика и деловые коммуникации в государственной и муниципальной службе» относится к факультативной части дисциплин основной профессиональной образовательной программы высшего образования 38.04.02 Менеджмент, программа «Региональное управление и муниципальный менеджмент».

Цель дисциплины «Этика и деловые коммуникации в государственной и муниципальной службе» – на основе научного знания об особенностях и структуре деловых коммуникаций создать условия для формирования у обучающихся навыков, коммуникаций и приемов коммуникативного взаимодействия.

Задачи:

-организация эффективной работы исполнителей (команды исполнителей) для осуществления конкретной деятельности, проектов, видов деятельности, работ на основе эффективного коммуникативного взаимодействия и соблюдения этических норм поведения;

-контроль деятельности подразделений, команд (групп) работников, группового поведения, межличностного взаимодействия с учетом соблюдения правил коммуникативного взаимодействия;

-изучение и овладение навыками коммуникативных технологий, использование современных информационных систем для выстраивания эффективной коммуникации в организации;

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

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

3.1 Очная форма обучения

| Вид учебной работы | 1 курс/2 семестр |
|--|------------------|
| Общая трудоемкость дисциплины, зачетных единиц | |
| часов | 72 |
| Аудиторная (контактная) работа, часов | 34,25 |
| в т.ч. занятия лекционного типа | 17 |
| занятия семинарского типа | 17 |
| промежуточная аттестация | 0,25 |
| Самостоятельная работа обучающихся, часов | 33,75 |
| Контроль | 4 |
| Вид промежуточной аттестации | зачет |

4. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием

отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий
4.1 Перечень разделов дисциплины с указанием трудоемкости аудиторной (контактной) и самостоятельной работы, видов контролей и перечня компетенций

| Наименование разделов и тем | Трудоемкость, часов | | | Наименование оценочного средства | Код компетенции |
|--|---------------------|--------------------------------|------------------------|------------------------------------|------------------------|
| | всего | в том числе | | | |
| | | аудиторной (контактной) работы | самостоятельной работы | | |
| Раздел 1. Теория деловых коммуникаций и этики делового общения | 33,75 | 17 | 16,75 | Практическое задание, доклад, тест | УК-4, УК-5, ПК-1, ПК-3 |
| 1.1. Правила и принципы деловых коммуникаций | 16,75 | 8 | 8,75 | | |
| 1.2. Культура, язык и правила поведения в коммуникативном взаимодействии | 17 | 9 | 8 | | |
| Раздел 2. Информационное обеспечение коммуникативного процесса | 34 | 17 | 17 | Практическое задание, доклад, тест | УК-4, УК-5, ПК-1, ПК-3 |
| 2.1. Правила сетевого этикета. Основы конфликтологии | 18 | 9 | 9 | | |
| 2.2. Техники и правила ведения деловых переговоров и публичных выступлений | 16 | 8 | 8 | | |
| Итого за курс | 67,75 | 34 | 33,75 | | |
| Промежуточная аттестация | 4,25 | 0,25 | 4 | итоговое тестирование | |
| ИТОГО по дисциплине | 72 | 34,25 | 37,75 | | |

Примерный перечень оценочных средств для текущего контроля успеваемости

| № п/п | Наименование оценочного средства | Краткая характеристика оценочного средства | Представление оценочного средства в фонде |
|-------|----------------------------------|---|---|
| 1 | Задача (практическое задание) | Средство оценки умения применять полученные теоретические знания в практической ситуации. Задача (задание) должна быть направлена на оценивание тех компетенций, которые подлежат освоению в данной дисциплине, должна содержать четкую инструкцию по выполнению или алгоритм действий. | Комплект задач и заданий |
| 2 | Доклад | Продукт самостоятельной работы студента, представляющий собой публичное выступление по представлению полученных результатов решения определенной учебно-практической, учебно-исследовательской или научной темы | Темы докладов |
| 3 | Тест | Система стандартизированных заданий, позволяющая автоматизировать процедуру измерения уровня знаний и умений обучающегося. | Фонд тестовых заданий |

4.2 Содержание дисциплины по разделам

Раздел 1. Теория деловых коммуникаций и этики делового общения

Цели – изучение истории развития науки, взаимосвязи поведения человека и

коммуникативного взаимодействия.

Задачи – изучить особенности делового общения, значения в развитии общества и деловых коммуникаций. Взаимосвязь делового общения и этики поведения. Роль и значение вербальных и невербальных средств в понимании участниками коммуникативного взаимодействия друг друга, развитии деловых контактов и особенностей межличностного и группового взаимодействия.

Перечень учебных элементов раздела:

1.1. Правила и принципы деловых коммуникаций

Виды, формы и особенности делового общения. Коммуникативный процесс, элементы коммуникативного процесса. Коммуникативные технологии.

1.2. Культура, язык и правила поведения в коммуникативном взаимодействии

Этика и культура делового общения. Язык делового общения, речевой этикет. Вербальные и невербальные средства общения. Активное слушание, стили общения.

Раздел 2. Информационное обеспечение коммуникативного процесса

Цели – приобретение теоретических и практических навыков в области деловых коммуникаций, умений эффективного общения при решении деловых вопросов, достижении поставленных задач, соблюдении принципов и правил делового общения в профессиональной сфере.

Задачи – изучение методов и специфики делового общения, правил делового этикета и особенностей делового протокола, соблюдение правил ведения переговоров, проведения публичных мероприятий, совещаний. Изучение правил поведения в различных ситуациях при деловом общении для достижения необходимых результатов и налаживания деловых контактов для дальнейшего сотрудничества с деловыми партнерами.

Перечень учебных элементов раздела:

2.1. Правила сетевого этикета. Основы конфликтологии

Сетевой этикет и его особенности, особенности взаимодействия. Конфликты и их виды, причины возникновения конфликтов и роль соблюдения этики и правил коммуникации для снижения конфликтных ситуаций.

2.2. Техники и правила ведения деловых переговоров и публичных выступлений

Техника публичных выступлений, ораторское искусство, правила подготовки к ведению публичных выступлений. Деловой этикет, переговорный процесс, правила эффективной деловой коммуникации.

5. Оценочные материалы по дисциплине

Оценочные материалы по дисциплине представлены в виде фонда оценочных средств.

6. Материально-техническое и учебно-методическое обеспечение дисциплины

6.1 Перечень учебно-методического обеспечения по дисциплине

| № п/п | Автор, название, место издания, издательство, год издания, количество страниц, режим доступа |
|-------|--|
| 1 | Коноплева, Н.А. Психология делового общения: учебное пособие / Н.А. Коноплева. — 3-е изд., стер. — Москва : ФЛИНТА, 2019. — 408 с.— Текст : электронный // Электронно-библиотечная система «Лань» : [сайт]. — URL: https://e.lanbook.com/book/119351 |
| 2 | Мамай, О.В. Деловые коммуникации: учебное пособие / О.В. Мамай, И.Н. Мамай. — Самара : СамГАУ, 2018. — 120 с.Текст : электронный // Электронно-библиотечная система «Лань» https://e.lanbook.com/book/109425 |

6.2 Перечень учебных изданий, необходимых для освоения дисциплины *

Электронные учебные издания в электронно-библиотечных системах (ЭБС)**:

| № п/п | Автор, название, место издания, год издания, количество страниц | Ссылка на учебное издание в ЭБС |
|----------------|--|---|
| Основная: | | |
| 1 | Беспалова Ю.М. Деловая этика, профессиональная культура и этикет [Электронный ресурс] : учебник / Ю.М. Беспалова.. – М. : ФЛИНТА, 2016. – с. | https://klex.ru/v1r |
| 2 | Капкан, М.В, Лихачева, Л.С : учеб пособие/ М.В. Капкан, Л.С. Лихачева.- Екатеринбург, УрФУ, 2017. – 168 с. | http://elar.urfu.ru/bitstream/10995/51601/1/978-5-7996-2076-9_2017.pdf |
| Дополнительная | | |
| 1 | Белых, И.Н. Риторика: учеб.пособие / И.Н. Белых; Краснояр. гос. аграгр. ун-т. – Красноярск, 2013. – 142 с.// -Текст электронный// Элекетронно – библиотечная система «Agrilib» | http://ebs.rgazu.ru/index.php?q=node/3610 |

6.3 Перечень электронных образовательных ресурсов

| № п/п | Электронный образовательный ресурс | Доступ в ЭОР (сеть Интернет, локальная сеть, авторизованный/свободный доступ |
|-------|---|--|
| 1 | Периодическое издание «Управление персоналом» <i>Ведущее издание в области управления бизнес-процессами и человеческими ресурсами, системы компенсаций, подбора, оценки, проверки, мотивации и стимулирования персонала, преодоления оппортунизма и достижения лояльности персонала.</i> | http://www.top-personal.ru/magazines.html |
| 2 | Портал профессионального сообщества кадровиков. Читателям и подписчикам предлагается в удобном формате получать полезную и актуальную информацию о трудовом законодательстве России и о технологиях управления персоналом. | pro-personal.ru |
| 3 | Цикл видеолекций «Кадровая политика» | https://www.youtube.com/watch?v=ATUGk6agWHM |
| 4 | Цикл видеолекций «Основные подходы к управлению персоналом» | https://www.youtube.com/watch?v=sMyllrmk1xU |
| 5 | Цикл видеолекций «Кадровый менеджмент на разных стадиях развития организации» | https://www.youtube.com/watch?v=qoeSsqH2XKI |
| 6 | Цикл видеолекций «Человеческий капитал в менеджменте» (часть 1) «Человеческий капитал в менеджменте» (часть 2) | https://www.youtube.com/watch?v=p2rkfoO2MLI&index=15&list=PL7D808824986EBFD6 https://www.youtube.com/watch?v=U7d8sqHEKg&index=16&list=PL7D808824986EBFD6 |

6.4 Современные профессиональные базы данных, информационные справочные системы и лицензионное программное обеспечение

Современные профессиональные базы данных, информационные справочные системы, цифровые электронные библиотеки и другие электронные образовательные ресурсы

1. Договор о подключении к Национальной электронной библиотеке и предоставлении доступа к объектам Национальной электронной библиотеки №101/НЭБ/0502-п от 26.02.2020 5 лет с пролонгацией
2. Соглашение о бесплатном тестовом доступе к Polpred.com. Обзор СМИ 27.04.2016 бессрочно
3. Соглашение о бесплатном тестовом доступе к Polpred.com. Обзор СМИ 02.03.2020 бессрочно
4. Информационно-справочная система «Гарант» – URL: <https://www.garant.ru/>
Информационно-справочная система Лицензионный договор № 261709/ОП-2 от 25.06.2021
5. «Консультант Плюс». – URL: <http://www.consultant.ru/> свободный доступ
6. Электронно-библиотечная система AgriLib <http://ebs.rgazu.ru/> (свидетельство о государственной регистрации базы данных №2014620472 от 21.03.2014).
7. Федеральная служба государственной статистики. – URL: <https://rosstat.gov.ru/> -.
8. Научная электронная библиотека открытого доступа (Open Access).– URL:<https://cyberleninka.ru/>.
9. полнотекстовая коллекция (база данных) электронных книг издательства Springer Nature.<http://link.springer.com/> -
10. Федеральный центр информационно-образовательных ресурсов.– URL:<http://fcior.edu.ru/>.
11. Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам».–URL:<http://window.edu.ru/>.

Доступ к электронной информационно-образовательной среде, информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

1. Система дистанционного обучения Moodle www.portfolio.rgazu.ru (свободно распространяемое)
2. Право использования программ для ЭВМ Mirapolis НСМ в составе функциональных блоков и модулей: Виртуальная комната. Стандартная лицензия до 1000 пользователей на 1 месяц (Лицензионный договор № 77/03/22 – К от 25 апреля 2022)
3. Инновационная система тестирования – программное обеспечение на платформе 1С (Договор № К/06/03 от 13.06.2017)
4. Образовательный интернет – портал Российского государственного аграрного заочного университета (свидетельство о регистрации средства массовой информации Эл № ФС77-51402 от 19.10.2012).

Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение

1. OpenOffice – свободный пакет офисных приложений (свободно распространяемое)
2. linuxmint.com <https://linuxmint.com/> (свободно распространяемое).
3. Электронно-библиотечная система AgriLib <http://ebs.rgazu.ru/> (свидетельство о государственной регистрации базы данных №2014620472 от 21.03.2014).
4. Официальная страница ФГБОУ ВО «Российский государственный аграрный заочный университет» <https://vk.com/rgazuru> (свободно распространяемое)ю
5. Портал Федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Российский государственный аграрный заочный университет» (свободно распространяемое) <https://zen.yandex.ru/id/5fd0b44cc8ed19418871dc31>.

6. Антивирусное программное обеспечение Dr. WEB Desktop Security Suite (Сублицензионный договор №13740 на передачу неисключительных прав на программы для ЭВМ от 01.07.2021).

6.5 Перечень учебных аудиторий, оборудования и технических средств обучения**

| Предназначение помещения (аудитории) | Наименование корпуса, № помещения (аудитории) | Перечень оборудования (в т.ч. виртуальные аналоги) и технических средств обучения* |
|--|---|--|
| <i>Учебная аудитория для проведения лекционных занятий</i> | Учебно-административный корпус. Каб. 129. № ТИ 140 | Специализированная мебель, доска меловая, мультимедийное оборудование, проектор, экран настенный |
| <i>Учебная аудитория для занятий лекционного типа, семинарского типа (семинары, практические занятия, практикумы, лабораторные работы, коллоквиумы), для проведения групповых консультаций и индивидуальной работы обучающихся с педагогическими работниками, для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации.</i> | Учебно-административный корпус. Каб. 125. № ТИ 136 | Специализированная мебель, доска меловая. Мультимедийное оборудование, проектор, экран настенный |
| <i>Помещение для самостоятельной работы.</i> | Учебно-административный корпус. Читальный зал №ТИ 177 | Персональные компьютеры в сборке с выходом в интернет. |

**Министерство сельского хозяйства Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Российский государственный аграрный заочный университет»**

**Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля и промежуточной
аттестации обучающихся по дисциплине
«Этика и деловые коммуникации в государственной и муниципальной службе»**

Направление подготовки 38.04.02 Менеджмент

Направленность программы Региональное управление и муниципальный
менеджмент

Квалификация магистр

Форма обучения очная

Балашиха 2022г.

1. Описание показателей и критериев оценивания планируемых результатов обучения по учебной дисциплине

| Компетенций | Индикатор сформированности компетенций | Уровень освоения* | Планируемые результаты обучения | Наименование оценочного средства |
|--|---|--|--|------------------------------------|
| УК-4 Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия | Знать (З): полный объем требований: современные коммуникативные технологии Уметь (У): основные умения при решении задач: применять коммуникативные технологии для эффективного общения в профессиональной деятельности Владеть (В): основные навыки в решении задач: навыками эффективного коммуникативного взаимодействия в профессиональной деятельности | Пороговый (удовлетворительно) | знать: современные коммуникативные технологии уметь: применять коммуникативные технологии для эффективного общения в профессиональной деятельности владеть: навыками эффективного коммуникативного взаимодействия в профессиональной деятельности | Практическое задание, доклад, тест |
| | Знать (З): полный объем требований: современные коммуникативные технологии Уметь (У): основные умения при решении задач: применять коммуникативные технологии для эффективного общения в профессиональной деятельности Владеть (В): основные навыки в решении задач: навыками эффективного коммуникативного взаимодействия в профессиональной деятельности | Продвинутый (хорошо) | Знает твердо: современные коммуникативные технологии Умеет уверенно: применять коммуникативные технологии для эффективного общения в профессиональной деятельности Владеет уверенно: навыками эффективного коммуникативного взаимодействия в профессиональной деятельности | |
| | Знать (З): полный объем требований: современные коммуникативные технологии Уметь (У): основные умения при решении задач: применять коммуникативные технологии для эффективного общения в | Высокий (отлично) | Имеет сформировавшиеся систематические знания: современные коммуникативные технологии Имеет сформировавшееся систематическое умение: применять коммуникативные технологии для эффективного общения в | |

| Компетенций | Индикатор сформированности компетенций | Уровень освоения* | Планируемые результаты обучения | Наименование оценочного средства |
|--|---|--------------------------------------|--|------------------------------------|
| | профессиональной деятельности Владеть (В): основные навыки в решении задач: навыками эффективного коммуникативного взаимодействия в профессиональной деятельности | | профессиональной деятельности Показал сформировавшееся систематическое владение: навыками эффективного коммуникативного взаимодействия в профессиональной деятельности | |
| УК-5 Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия | Знать (З): полный объем требований: правила и принципы межкультурного взаимодействия, многообразие культур и особенности культурной среды Уметь (У): основные умения при решении задач: применять теоретические знания межкультурного взаимодействия для построения эффективного коммуникативного взаимодействия Владеть (В): основные навыки в решении задач: навыками эффективного межкультурного взаимодействия в различных сферах деятельности | Пороговый (удовлетворительно) | знать: правила и принципы межкультурного взаимодействия, многообразие культур и особенности культурной среды уметь: применять теоретические знания межкультурного взаимодействия для построения эффективного коммуникативного взаимодействия владеть: навыками эффективного межкультурного взаимодействия в различных сферах деятельности | Практическое задание, доклад, тест |
| | Знать (З): полный объем требований: Правила и принципы межкультурного взаимодействия, многообразие культур и особенности культурной среды Уметь (У): основные умения при решении задач: применять теоретические знания межкультурного взаимодействия для построения эффективного коммуникативного взаимодействия Владеть (В): основные навыки в решении задач: навыками эффективного межкультурного взаимодействия в различных сферах деятельности | | Продвинутый (хорошо) | |
| | Знать (З): полный объем требований: | Высокий | Имеет сформировавшиеся | |

| Компетенций | Индикатор сформированности компетенций | Уровень освоения* | Планируемые результаты обучения | Наименование оценочного средства |
|--|---|--------------------------------------|--|---|
| | <p>Правила и принципы межкультурного взаимодействия, многообразие культур и особенности культурной среды</p> <p>Уметь (У): основные умения при решении задач: применять теоретические знания межкультурного взаимодействия для построения эффективного коммуникативного взаимодействия</p> <p>Владеть (В): основные навыки в решении задач: навыками эффективного межкультурного взаимодействия в различных сферах деятельности</p> | (отлично) | <p>систематические знания: о правилах и принципах межкультурного взаимодействия, многообразие культур и особенности культурной среды</p> <p>Имеет сформировавшееся систематическое умение: применять теоретические знания межкультурного взаимодействия для построения эффективного коммуникативного взаимодействия</p> <p>Показал сформировавшееся систематическое владение: навыками эффективного межкультурного взаимодействия в различных сферах деятельности</p> | |
| <p>ПК - 1 Способен осуществлять анализ и контроль деятельности организаций и учреждения региональных органов государственной власти и органов местного самоуправления</p> | <p>Знать (З): полный объем требований: знает теорию организации и организационных структур органов власти, систему управления и методы анализа и контроля деятельности органов государственной власти и местного самоуправления</p> <p>Уметь (У): основные умения при решении задач: умеет осуществлять анализ и контроль деятельности организаций и учреждений региональных органов государственной власти и местного самоуправления</p> <p>Владеть (В): основные навыки в решении задач: навыками анализа и контроля деятельности организаций и учреждений региональных органов государственной власти и органов</p> | Пороговый (удовлетворительно) | <p>знать: знает теорию организации и организационных структур органов власти, систему управления и методы анализа и контроля деятельности органов государственной власти и местного самоуправления</p> <p>уметь: осуществлять анализ и контроль деятельности организаций и учреждений региональных органов государственной власти и местного самоуправления</p> <p>владеть: навыками анализа и контроля деятельности организаций и учреждений региональных органов государственной власти и органов местного самоуправления</p> | <p>Практическое задание, доклад, тест</p> |

| Компетенций | Индикатор сформированности компетенций | Уровень освоения* | Планируемые результаты обучения | Наименование оценочного средства |
|-------------|--|--|--|----------------------------------|
| | <p>местного самоуправления</p> <p>Знать (З): полный объем требований: знает теорию организации и организационных структур органов власти, систему управления и методы анализа и контроля деятельности органов государственной власти и местного самоуправления</p> <p>Уметь (У): основные умения при решении задач: умеет осуществлять анализ и контроль деятельности организаций и учреждений региональных органов государственной власти и местного самоуправления</p> <p>Владеть (В): основные навыки в решении задач: навыками анализа и контроля деятельности организаций и учреждений региональных органов государственной власти и органов местного самоуправления</p> | <p>Продвинутый (хорошо)</p> | <p>Знает твердо: знает теорию организации и организационных структур органов власти, систему управления и методы анализа и контроля деятельности органов государственной власти и местного самоуправления</p> <p>Умеет уверенно: осуществлять анализ и контроль деятельности организаций и учреждений региональных органов государственной власти и местного самоуправления</p> <p>Владет уверенно: навыками анализа и контроля деятельности организаций и учреждений региональных органов государственной власти и органов местного самоуправления</p> | |
| | <p>Знать (З): полный объем требований: знает теорию организации и организационных структур органов власти, систему управления и методы анализа и контроля деятельности органов государственной власти и местного самоуправления</p> <p>Уметь (У): основные умения при решении задач: умеет осуществлять анализ и контроль деятельности организаций и учреждений региональных органов государственной власти и местного самоуправления</p> | <p>Высокий (отлично)</p> | <p>Имеет сформировавшиеся систематические знания: по теории организации и организационных структур органов власти, систему управления и методы анализа и контроля деятельности органов государственной власти и местного самоуправления</p> <p>Имеет сформировавшееся систематическое умение: осуществлять анализ и контроль деятельности организаций и учреждений региональных органов государственной власти и местного самоуправления</p> | |

| Компетенций | Индикатор сформированности компетенций | Уровень освоения* | Планируемые результаты обучения | Наименование оценочного средства |
|--|---|---|--|---|
| | Владеть (В): основные навыки в решении задач: навыками анализа и контроля деятельности организаций и учреждений региональных органов государственной власти и органов местного самоуправления | | Показал сформировавшееся систематическое владение: навыками анализа и контроля деятельности организаций и учреждений региональных органов государственной власти и органов местного самоуправления | |
| <p>ПК -3 Способен применять навыки использования основных теорий мотивации, лидерства и власти для решения стратегических и оперативных управленческих задач, а также для организации групповой работы на основе знания процессов групповой динамики и принципов формирования команды, умений проводить аудит человеческих ресурсов и осуществлять диагностику организационной культуры</p> | <p>Знать (З): полный объем требований: -теоретико-философские и концептуальные основы кадрового менеджмента; -основные теории и концепции взаимодействия людей в организации, включая вопросы мотивации, групповой динамики, командообразования, лидерства и управления конфликтами; -законодательные и нормативные акты, регламентирующие деятельность по кадровому обеспечению предприятий Уметь (У): основные умения при решении задач: -общаться и участвовать в коллективных действиях, применяя групповой метод принятия решений; -аудит человеческих ресурсов и осуществлять диагностику организационной культуры Владеть (В): основные навыки в решении задач: -методами управления персоналом</p> | <p>Пороговый (удовлетворительно)</p> | <p>знать: -теоретико-философские и концептуальные основы кадрового менеджмента; -основные теории и концепции взаимодействия людей в организации, включая вопросы мотивации, групповой динамики, командообразования, лидерства и управления конфликтами; -законодательные и нормативные акты, регламентирующие деятельность по кадровому обеспечению предприятий уметь: -общаться и участвовать в коллективных действиях, применяя групповой метод принятия решений; -аудит человеческих ресурсов и осуществлять диагностику организационной культуры владеть: -методами управления персоналом</p> | <p>Практическое задание, доклад, тест</p> |
| | <p>Знать (З): полный объем требований: -теоретико-философские и концептуальные основы кадрового менеджмента;</p> | <p>Продвинутый (хорошо)</p> | <p>Знает твердо: -теоретико-философские и концептуальные основы кадрового менеджмента; -основные теории и концепции</p> | |

| Компетенций | Индикатор сформированности компетенций | Уровень освоения* | Планируемые результаты обучения | Наименование оценочного средства |
|-------------|--|---------------------------------|---|----------------------------------|
| | <p>-основные теории и концепции взаимодействия людей в организации, включая вопросы мотивации, групповой динамики, командообразования, лидерства и управления конфликтами;</p> <p>-законодательные и нормативные акты, регламентирующие деятельность по кадровому обеспечению предприятий</p> <p>Уметь (У): основные умения при решении задач:</p> <p>-общаться и участвовать в коллективных действиях, применяя групповой метод принятия решений;</p> <p>-аудит человеческих ресурсов и осуществлять диагностику организационной культуры</p> <p>Владеть (В): основные навыки в решении задач:</p> <p>-методами управления персоналом</p> | | <p>взаимодействия людей в организации, включая вопросы мотивации, групповой динамики, командообразования, лидерства и управления конфликтами;</p> <p>-законодательные и нормативные акты, регламентирующие деятельность по кадровому обеспечению предприятий</p> <p>Умеет уверенно:</p> <p>-общаться и участвовать в коллективных действиях, применяя групповой метод принятия решений;</p> <p>-аудит человеческих ресурсов и осуществлять диагностику организационной культуры</p> <p>Владеет уверенно:</p> <p>-методами управления персоналом</p> | |
| | <p>Знать (З): полный объем требований:</p> <p>-теоретико-философские и концептуальные основы кадрового менеджмента;</p> <p>-основные теории и концепции взаимодействия людей в организации, включая вопросы мотивации, групповой динамики, командообразования, лидерства и управления конфликтами;</p> <p>-законодательные и нормативные акты, регламентирующие деятельность по кадровому обеспечению предприятий</p> <p>Уметь (У): основные умения при решении задач:</p> | <p>Высокий (отлично)</p> | <p>Имеет сформировавшиеся систематические знания:</p> <p>-теоретико-философских и концептуальных основы кадрового менеджмента;</p> <p>-основных теорий и концепций взаимодействия людей в организации, включая вопросы мотивации, групповой динамики, командообразования, лидерства и управления конфликтами;</p> <p>-законодательных и нормативных актов, регламентирующие деятельность по кадровому обеспечению предприятий</p> <p>Имеет сформировавшееся систематическое умение:</p> | |

| Компетенций | Индикатор сформированности компетенций | Уровень освоения* | Планируемые результаты обучения | Наименование оценочного средства |
|-------------|---|-------------------|--|----------------------------------|
| | -общаться и участвовать в коллективных действиях, применяя групповой метод принятия решений; -аудит человеческих ресурсов и осуществлять диагностику организационной культуры Владеть (В): основные навыки в решении задач: -методами управления персоналом | | -общаться и участвовать в коллективных действиях, применяя групповой метод принятия решений; -аудит человеческих ресурсов и осуществлять диагностику организационной культуры Показал сформировавшееся систематическое владение: -методами управления персоналом | |

* зачтено выставляется при уровне освоения компетенции не ниже порогового

2. Описание шкал оценивания

2.1 Шкала оценивания на этапе текущего контроля

| Форма текущего контроля | Отсутствие усвоения (ниже порогового)* | Пороговый (удовлетворительно) | Продвинутый (хорошо) | Высокий (отлично) |
|----------------------------------|---|--|--|-------------------------------|
| Выполнение практического задания | не выполнено или все задания решены неправильно | Решено более 50% задания, но менее 70% | Решено более 70% задания, но есть ошибки | все задания решены без ошибок |

2.2 Шкала оценивания на этапе промежуточной аттестации (зачет и экзамен, курсовая работа)

| Форма промежуточной аттестации | Отсутствие усвоения (ниже порогового) | Пороговый (удовлетворительно) | Продвинутый (хорошо) | Высокий (отлично) |
|--|---------------------------------------|-------------------------------|----------------------|-------------------|
| Выполнение итоговых тестов (не менее 15 вопросов на вариант) | Менее 51% | 51-79% | 80-90% | 91% и более |

3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ

КОМПЛЕКТ ЗАДАЧ ДЛЯ ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАДАНИЙ по дисциплине

1. Почему знания об этике необходимы каждому человеку?
2. Может ли быть этика основой достижения успеха?
3. Древнегреческий мыслитель Аристотель, отец-основатель этики, соотносил экономическую этику, прежде всего, с производством благ. Свои взгляды он излагал во многих трудах, в том числе и «Никомаховой этике». Прочтите эту работу и сделайте конспект I главы. Используйте для этого: Аристотель. Никомахова этика/Аристотель – [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://lib.ru/POEEAST/ARISTOTEL/nikomah.txt>
4. Как Вы понимаете выражение «Хорошая этика означает хороший бизнес»?
5. Каким образом различается между собой этика, мораль и нравственность?
6. В чем заключается универсальное значение этики? Для опоры в своих рассуждениях обратитесь к мысли немецко-французского гуманиста XX века, лауреата Нобелевской премии Альберта Швейцера (1875 - 1965), который в своей знаменитой книге «Культура и этика» писал, что этическое является конструирующим элементом культуры. И общество основывается на началах нравственных: на мясе, на экономической идее, на претворении камней в хлебы — ничего не основывается. Напишите на эту тему эссе.
7. В ответ на какие запросы современного общества возникает прикладная этика?
8. Решите следующую этическую ситуацию:

Один из руководителей фирмы, в которой вы работаете, сделал для вас очень много: он устроил вас туда, с его помощью вы быстро продвигаетесь вверх по служебной лестнице, иногда вместе обедаете. Однажды он «пробалтывается» о том, что за поставки компьютеров в вашу организацию фирма «М» выделила ему «вознаграждение» - 70.000 руб., но он естественно просит вас не разглашать эту информацию. Вы знаете, что существует другая фирма, у которой цены на компьютеры ниже, и она более надежна, чем та, о которой говорил ваш коллега. Расскажите ли об этой ситуации руководству фирме? Почему? Что делать, если обнаружится, что Ваша организация ведет двойную бухгалтерию?

1. Какие проблемы в сфере этики бизнеса, в том числе и в гостиничном предприятии, наиболее актуальны для настоящего времени?
2. Почему мы можем утверждать, что справедливость – это системное качество, содействующее общему благу?
3. Как понимается принцип справедливости в современной деловой практике?
4. Что такое нормы деловой этики?

Составьте таблицу «Принципы деловых отношений и коммуникаций моей организации» в соответствии с предлагаемым образцом:

| Принципы делового общения | Основное содержание | Мои действия | Форма практической реализации |
|--|--|---|---|
| 1. Убежденность в полезности своего труда для общества | Моя работа и деятельность организации должны быть связаны не только с экономическими факторами, но и социальными показателями, и приносить пользу другим людям | Изучить возможности осуществления социальной политики организации | - Разработка социального пакета для персонала. - Создание социально-благотворительных программ, направленных на решение современных проблем (забота об окружающей среде, памятниках культуры, создание учебных, спортивных, художественных центров и др.). |
| | | | |

В таблице должны быть указаны все основные принципы деловых коммуникаций, работа сдается на проверку преподавателю.

Практическое задание № 2

Специфика деловой этики и коммуникаций. Отличительные особенности профессиональной этики

План:

Вопросы и задания:

1. Что такое деловая коммуникация?
2. Какие основные элементы деловых коммуникаций Вы знаете? Охарактеризуйте каждый из них. Принципы этики в общении.
3. Исследуя культурные, психологические, философские, социальные аспекты, можно выделить факторы, воздействующие на коммуникативные процессы. Сделаем таблицу: обозначим эти факторы, а справа (самостоятельно) определите необходимые профессиональные качества, помогающие эффективной работе.

| Факторы | Профессиональные качества |
|---|---|
| <ol style="list-style-type: none"> 1. Стрессы, давление и неопределенность присутствуют в жизни организации. Поэтому от грамотных специалистов требуется эффективно управлять собой и своим временем 2. Упадок традиционных нравственных ценностей в обществе оказали определенное влияние и на личные убеждения 3. Имеется широкая возможность выбора ценностей, поступков, требований и навыков. 4. Организационные системы не в состоянии обеспечить все возможности для обучения современного руководителя 5. Проблем становится все больше, и они усложняются, а средства для их решения – ограничены. 6. Расширяющаяся борьба за рынки сбыта, энергетические ресурсы и прибыльность делает необходимым выдвижение новых идей и постоянное приспособление 7. Традиционные иерархические отношения (основанные на приказах) затрудняются 8. Многие школы и методики исчерпали себя и не отвечают запросам современности 9. Большие затраты связаны с использованием наемных работников 10. Сложные задачи производства требуют объединения усилий нескольких людей, совместно осуществляющих их решение | <ol style="list-style-type: none"> 1. Четкие личные цели |

1. Охарактеризуйте каждый из известных Вам типов этической культуры организации.
2. Как Вы думаете, к какому этическому типу организации больше всего подходят предприятия, оказывающие сервисные услуги?
3. Прочтите следующую ситуацию и проанализируйте, насколько этически оправдано поведение сотрудников организации:

Двое сотрудников финансовой организации «Империял Z» проработали в ней более 7 лет, успешно выполняя задачи руководства и осуществляя собственную служебную

карьеру. Им становится известно о серьезных финансовых махинациях, которые совершаются людьми, входящих в руководство организации. Свои подозрения они подкрепляют фактическим материалом, собранным ими в процессе собственных наблюдений. Не ставя в известность других коллег и руководителя своей компании, добытые документы сотрудники отправляют в ведущие средства массовой информации. Опубликованный материал становится причиной возникновения крупного скандала в финансовой сфере, получившего общественный резонанс, а по авторитету уважаемой ранее компании нанесен серьезный удар. Ее акции на финансовом рынке упали, и был получен ущерб в пять миллионов рублей.

Как вы думаете, насколько справедлив с точки зрения этики деловых отношений подобный поступок сотрудников?

Как поступит руководство «Империал Z» с этими двумя сотрудниками после расследования утечки информации?

Какие перспективы у руководства организации в части стратегии развития и работы с персоналом?

ТЕМЫ ДОКЛАДОВ по дисциплине

1. Деловые встречи.
2. Деловые переговоры.
3. Документальное обеспечение делового общения.
4. Ключевые понятия этики.
5. Конфликт в сфере делового общения.
6. Конфликты, их предупреждение и разрешение.
7. Концептуальные основы изучения этнопсихологических аспектов делового взаимодействия.
8. Методы ведения переговоров.
9. Методы снятия психологического напряжения
10. Национальные особенности деловой этики.

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

КОМПЛЕКТ ТЕСТОВ для промежуточной аттестации (экзамен) по дисциплине

Зачет проводится в виде итогового теста. Для выполнения теста отводится 60 минут.

Примерные задания итогового теста

1. Какие из названных наук занимаются вопросами общения? (исключить не верное)
 - а) философия;
 - б) социология;
 - в) информатика;
 - г) психология;
 - д) психиатрия;
2. В трудах какого философа впервые обосновывается самооценность человеческого общения? (выбрать верное)
 - а) Аристотель;
 - б) Демокрит;
 - в) Платон;
 - г) Сократ.
3. Кому из мыслителей принадлежит доказательство нравственного содержания общения? (выбрать верное)

- а) М. Монтень;
 - б) Д. Юм;
 - в) Дж. Локк;
 - г) Ж.-ж. Руссо;
 - д) Б. Спиноза.
4. Общение – это: (выбрать верное)
- а) процесс взаимного согласия;
 - б) процесс взаимопонимания;
 - в) процесс взаимодействия;
 - г) процесс обмена информацией;
 - д) процесс взаимовосприятия.
5. Деловое общение – это: (выбрать верное)
- а) светское общение;
 - б) формальное общение;
 - в) вербальное общение;
 - г) неформальное общение.
6. Структура общения предполагает наличие взаимоувязанных сторон: (исключить не верное)
- а) коммуникативной;
 - б) пространственно-временной;
 - в) интерактивной;
 - г) перцептивной.
7. Коммуникативная сторона общения состоит в: (отметить верное)
- а) организации взаимодействия между индивидами;
 - б) процессе восприятия друг друга партнерами;
 - в) обмене информацией между людьми;
 - г) организации процесса взаимопонимания.
8. Интерактивная сторона общения предполагает: (исключить неверное)
- а) приобретение, хранение, переработку и передачу информации;
 - б) организацию взаимодействия между индивидами;
 - в) использование практического и теоретического опыта;
 - г) организацию вербального общения.
9. Перцептивная сторона общения предполагает: (выбрать верное)
- а) процесс обмена и передачи информации;
 - б) организацию вербального общения;
 - в) процесс восприятия партнерами друг друга;
 - г) организацию взаимодействия между партнерами.
10. Виды общения делятся на: (выбрать верное)
- а) информационные;
 - б) вербальные;
 - в) невербальные;
 - г) психологические
11. Универсальным средством общения является: (выбрать верное)
- а) мимика;
 - б) жесты, позы;
 - в) интонация;
 - г) речь;
 - д) взгляды.
12. Под невербальным общением понимается: (исключить не верное)
- а) язык жестов;
 - б) речь;
 - в) система знаков;
 - г) изменение голосового диапазона.
13. Система утверждений, предназначенных для обоснования или опровержения какого – либо мнения, называется: (выбрать верное)
- а) аргументация;
 - б) убеждение;
 - в) суггестия;

- г) внушение.
14. Вопросы, требующие ответов типа «да – нет», называются: (выбрать верное)
- а) открытые;
 - б) риторические;
 - в) наводящие;
 - г) закрытые.
15. Транзактный анализ – это (выбрать верное)
- а) анализ речевого взаимодействия;
 - б) анализ намерений к действию;
 - в) анализ стиля общения;
 - г) анализ эмоционального состояния собеседников.
16. Понятие «этика» определяется как: (выбрать верное)
- а) учение о морали, нравственности, нормах и требованиях;
 - б) важнейший способ нормативной регуляции общественных отношений;
 - в) свод правил и установок об организации взаимоотношений;
 - г) образцовое воспитание и совершенные манеры.
17. В процессе делового общения возможны психологические проявления определенной направленности: (выбрать верное)
- а) субъективный тип;
 - б) интровертивный тип;
 - в) экстравертивный тип;
 - г) эмоциональный тип.
18. Доминирующей установкой экстравертивного типа психики личности считается: (выбрать верное)
- а) ориентированность личности на внутренний мир собственных ощущений;
 - б) ориентированность личности на мир внешних объектов;
 - в) верны оба предыдущих ответа;
 - г) эмоциональная стабильность.
19. Доминирующей установкой интровертивного типа психики личности считается: (выбрать верное)
- а) ориентированность личности на внутренний мир собственных ощущений;
 - б) ориентированность личности на мир внешних объектов;
 - в) справедливы оба предыдущих положения;
 - г) эмоциональная нестабильность.
20. Какой тип личности в деловом общении склонен к аккуратности в высказываниях, анализу информации, требовательности к партнеру, эмоциональной закрытости? (выбрать верное)
- а) интуитивный;
 - б) ощущающий;
 - в) мыслительный;
 - г) эмоциональный.
21. Какой тип личности в деловом общении склонен к компромиссам, обидчив, легко поддается эмоциональным воздействиям, трудно ориентироваться в ситуации? (выбрать верное)
- а) интуитивный;
 - б) ощущающий;
 - в) мыслительный;
 - г) эмоциональный.
22. Психологическая культура делового общения выражается в следующих принципах: (исключить не верное)
- а) пунктуальность;
 - б) конфиденциальность;
 - в) грамотность;
 - г) доброжелательность;
 - д) самокритичность.
23. Наиболее употребительные методы влияния или воздействия на людей в процессе делового общения: (исключить не верное)
- а) убеждение;
 - б) управление;

- в) внушение;
 - г) принуждение.
24. Использование методов аттракции позволяет: (выбрать верное)
- а) убедить собеседника в собственной правоте;
 - б) расположить к себе собеседника;
 - в) лучше сориентироваться в обсуждаемой проблеме;
 - г) повысить внимание к собеседнику.
25. К методам аттракции относятся следующие приемы: (исключить не верное)
- а) «зеркало отношений»;
 - б) «имя собственное»;
 - в) «внимательный собеседник»;
 - г) «терпеливый слушатель»;
 - д) «личная жизнь».
26. Метод аттракции «имя собственное» основан на: (выбрать верное)
- а) произнесение вслух имени (или имени – отчества) собеседника;
 - б) выражение комплимента в адрес собеседника;
 - в) ссылке на некоторую авторитетную личность;
 - г) повышение самооценки собеседника.
27. Метод аттракции «зеркало отношений» основан на: (выбрать верное)
- а) упоминании об опыте успешного взаимодействия с деловыми партнерами;
 - б) выражение комплимента в адрес партнера или собеседника;
 - в) предположение перевести отношения в неформальную среду;
 - г) умение общаться с добрым, открытым, приветливым выражением лица;
28. Метод аттракции «терпеливый слушатель» основан на: (выбрать верное)
- а) установление определенного регламента для беседы;
 - б) представление собеседнику условий для более полного изложения вопроса;
 - в) умение внимательно и терпеливо выслушать собеседника;
 - г) умение выслушать собеседника - до конца, не перебивая.
29. Компромисс выражается: (выбрать верное)
- а) в создании условий для взаимного приспособления;
 - б) в условно равных условиях наряду с партнером;
 - в) в создании условий урегулирования отношений;
 - г) в создании условий «золотой середины».
30. Стратегии поведения субъектов в конфликтных ситуациях выражаются в: (исключить не верное)
- а) противоборстве;
 - б) сотрудничестве;
 - в) либерализме;
 - г) компромиссе;
 - д) уклонении;
 - е) приспособлении.
31. Какие преимущества имеет деловое общение при использовании телефонного разговора: (исключить не верное)
- а) отпадает необходимость посылать письма, телеграммы или ехать в учреждение;
 - б) повышается оперативность решения вопросов;
 - в) отпадает необходимость в использовании невербальных средств коммуникации;
 - г) обеспечивается непрерывный двусторонний обмен информацией на любом расстоянии.
32. Под конфликтом следует понимать: (исключить не верное)
- а) отсутствие согласия между двумя и более сторонами;
 - б) открытое противостояние как следствие взаимоисключающих интересов и позиций;
 - в) поведение сторон, для которого характерна неспособность достичь компромисса;
 - г) любое столкновение противоположных точек зрения, мнений, позиций и т.п.
33. В каких формах реализуется деловое общение? (исключить не верное)
- а) деловая беседа;
 - б) деловые переговоры;
 - в) деловое совещание;

- г) публичное выступление;
 - д) деловые контакты.
34. «Имидж» означает: (выбрать верное)
- а) внешний облик человека;
 - б) представление об образе человека, которое остается в сознании других людей;
 - в) технология построения образа;
 - г) умение управлять теми впечатлениями, которые возникают по нашему поводу у других людей.
35. Какова главная цель создания имиджа? (выбрать верное)
- а) преуспеть в карьере;
 - б) удовлетворить собственные амбиции;
 - в) реализовать себя как личность;
 - г) произвести впечатление на окружающих.
36. Какие технологии используются при создании привлекательного образа? (выбрать верное)
- а) самоуправления;
 - б) самоорганизации;
 - в) самообразования;
 - г) самосовершенствования;
 - д) самопрезентации.
37. Главная задача деловой беседы – это: (выбрать верное)
- а) увлечь партнера собственной идеей;
 - б) моментально выявить намерения делового партнера;
 - в) убедить партнера принять конкретные предложения;
 - г) выявить слабые и сильные стороны делового партнера.
38. Основными этапами деловой беседы являются: (установите очередность их выполнения)
- а) информирование партнеров;
 - б) начало беседы;
 - в) принятие решений;
 - г) аргументирование выдвигаемых положений;
 - д) завершение беседы.
39. Подготовка к проведению деловой беседы сводится к следующим мероприятиям: (исключить не верное)
- а) планирование;
 - б) сбор материала и его обработка;
 - в) установление регламента деловой беседы;
 - г) анализ собранного материала и его редактирование.
40. Как правильно попрощаться с деловым партнером после успешного завершения беседы? (исключить не верное)
- а) подарить на память сувенир;
 - б) поблагодарить за сотрудничество и удалиться;
 - в) поздравить с разумным решением;
 - г) напомнить о препятствиях и неудобствах в процессе принятия решения.
41. Переговоры – это: (выбрать верное)
- а) менеджмент в действии;
 - б) вид совместной с партнером деятельности;
 - в) факт нашей повседневной жизни;
 - г) диалог равноправных участников;
 - д) все верно.