

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Кудрявцев М.Г.
Должность: Проректор по образовательной деятельности
Дата подписания: 23.03.2026
Уникальный программный ключ:
790a1a8df2525774421adc1fc96453f0e902bfb0

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
МИНИСТЕРСТВА СЕЛЬСКОГО ХОЗЯЙСТВА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
**«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА
ИМЕНИ В.И. ВЕРНАДСКОГО»**
(Университет Вернадского)

Кафедра Территориального управления и планирования

Принято Ученым советом
Университета Вернадского
«26» марта 2026 г. протокол № 8



Рабочая программа дисциплины

Деловое общение

Направление подготовки 38.03.04 Государственное и муниципальное управление

Направленность (профиль) программы Управление социально-экономическим развитием регионов и муниципальных образований

Квалификация: бакалавр 38.03.04 Государственное и муниципальное управление
бакалавр 38.03.01 Экономика

Форма обучения очная, очно-заочная

Балашиха 2026 г.

Рабочая программа разработана в соответствии с ФГОС ВО по направлению подготовки 38.03.04 Государственное и муниципальное управление

Рабочая программа дисциплины разработана к.э.н., доцентом кафедры Территориального управления и планирования Толпаровым Э.Б.

Рецензент: к.пед.н., доцент кафедры Территориального управления и планирования Сухачева И.П.

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

1.1 Перечень компетенций, формируемых учебной дисциплиной

Код и наименование компетенции	Индикаторы достижения компетенции Планируемые результаты обучения
Универсальная компетенция	
УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	
УК-3.1 знает особенности поведения различных социальных групп людей, учитывая их социокультурные и демографические различия, с целью успешного выполнения своих профессиональных задач	Знать: особенности поведения различных социальных групп с учётом их социокультурных (ценности, нормы, коммуникативные табу) и демографических (возраст, пол, статус и т.д.) различий; основы социальной психологии и делового этикета, включая вербальные и невербальные коды коммуникации в разных контекстах.
	Уметь: определять принадлежность собеседника к социальной группе и анализировать ситуацию делового общения с учётом социокультурных и демографических факторов; адаптировать стиль общения и выбирать стратегии взаимодействия для достижения профессиональных целей; предотвращать и сглаживать коммуникативные конфликты, вызванные различиями в культурных и социальных установках.
	Владеть: навыками активного слушания и эмпатического восприятия; техниками межкультурной коммуникации и невербальной саморегуляции; приёмами построения инклюзивной и эффективной деловой коммуникации с представителями разных социальных групп, а также способами рефлексии собственных стереотипов и их коррекции в процессе взаимодействия.
УК-3.2 Умеет эффективно взаимодействовать с другими членами команды, в т.ч. участвовать в обмене информацией, знаниями и опытом, предвидеть результаты как личных действий, так и работы команды в целом	Знать: основы командной работы и групповой динамики (стадии развития команды, роли участников, механизмы принятия решений); принципы эффективной коммуникации внутри коллектива (правила обмена информацией, обратной связи, активного слушания); методы координации действий и оценки результатов работы команды; стратегии разрешения конфликтов; нормы профессиональной этики и делового общения с коллегами.
	Уметь: чётко передавать информацию и делиться профессиональными знаниями с членами команды; согласовывать свои действия с общими целями, предвидеть последствия личных решений для работы коллектива; оценивать промежуточные и итоговые результаты команды, соотносить их с поставленными целями; выявлять потенциальные проблемы и предлагать меры по их предотвращению; давать и принимать конструктивную обратную связь; участвовать в обсуждении идей и обосновывать свою позицию.
	Владеть: навыками устной и письменной коммуникации (в т.ч. в онлайн-форматах); техниками активного слушания и невербальной коммуникации; инструментами планирования и координации командной работы; методами распределения ролей с учётом компетенций участников; стратегиями предотвращения и разрешения конфликтов; навыками рефлексии для анализа собственного вклада в работу команды и корректировки поведения с целью повышения общей эффективности.
УК-3.3 Владеет опытом взаимодействия с другими	Знать: стратегии сотрудничества в команде (совместное решение задач, взаимопомощь, обмен ресурсами и знаниями); модели

<p>членами команды, используя стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели.</p>	<p>развития команды (например, модель Такмана) и типовые роли участников (по Белбину и др.); принципы эффективной командной коммуникации и постановки целей (в т.ч. по методике SMART); способы распределения задач с учётом компетенций членов команды; техники предотвращения и разрешения конфликтов; базовые инструменты координации работы (task-трекеры, онлайн-календари, облачные документы).</p>
	<p>Уметь: выстраивать конструктивное взаимодействие на всех этапах совместной работы; выбирать стратегии сотрудничества в соответствии с задачей и стадией развития команды; формулировать и согласовывать цели с участниками; распределять роли и задачи с учётом компетенций и загруженности коллег; обмениваться информацией и опытом для достижения общей цели; предвидеть последствия своих действий для команды и корректировать поведение; организовывать командные обсуждения и планёрки; давать и принимать конструктивную обратную связь; оперативно адаптироваться к изменениям в задачах или условиях работы.</p>
	<p>Владеть: навыками устной и письменной коммуникации в команде, в т.ч. в онлайн-формате (видеоконференции, чаты, почта); техниками активного слушания и эмпатического восприятия; приёмами обсуждений и принятия коллективных решений; инструментами планирования и координации работы (Trello, Asana, Jira, Google Календарь и т.п.); методами коллективной оценки задач и распределения ответственности; стратегиями конструктивного разрешения разногласий без ущерба для сотрудничества; способами мотивации коллег и создания продуктивной атмосферы в коллективе.</p>

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

Дисциплина «Деловое общение» относится к обязательной части основной профессиональной образовательной программы высшего образования 43.03.02 Туризм, профиль «Предпринимательство в индустрии туризма».

Цель: На основе научного знания об особенностях и структуре делового общения создать условия для формирования у обучающихся навыков эффективного коммуникационного взаимодействия и принятия рациональных производственных решений, возникающих вопросов и задач в сфере финансового менеджмента и управления организацией (структурными подразделениями).

Задачи:

- организация взаимодействия с внешними организациями и гражданами;
- участие в организации взаимодействия между соответствующими органами и организациями с институтами гражданского общества, средствами массовой коммуникации, гражданами;
- участие в разрешении конфликтов в соответствующих органах и организациях;
- участие в организации внутренних коммуникаций;
- участие в обеспечении связей с общественностью соответствующих органов и организаций;
- участие в подготовке и проведении коммуникационных кампаний и мероприятий в соответствии с целями и задачами, стоящими перед организациями, связанными с данным видом деятельности.

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 семестр
Общая трудоемкость дисциплины, зачетных единиц	4
часов	144
Аудиторная (контактная) работа, часов	80
в т.ч. занятия лекционного типа	32
занятия семинарского типа	48
промежуточная аттестация	0,25
Самостоятельная работа обучающихся, часов	60
Контроль	4
Вид промежуточной аттестации	зачёт

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

Очная форма обучения

Наименование разделов и тем	Трудоемкость, часов			Наименование оценочного средства	Код компетенции
	всего	в том числе			
		аудиторной (контактной) работы	самостоятельной работы		
Раздел 1. Деловое общение. Этика и культура делового общения	55	30	25	Реферат	УК-3
Раздел 2. Специфика делового общения	40	30	10	Тест	УК-3
Раздел 3. Коммуникативные технологии и процессы	45	20	25	Практическое задание	УК-3
Итого за семестр	144	80	60		
Промежуточная аттестация	4,25	0,25	4	Итоговое тестирование	УК-3
ИТОГО по дисциплине	144	80	60		

заочная форма обучения

Наименование разделов и тем	Трудоемкость, часов			Наименование оценочного средства	Код компетенции
	всего	в том числе			
		аудиторной (контактной) работы	самостоятельной работы		
Раздел 1. Деловое общение. Этика и культура делового общения				Реферат	УК-3
Раздел 2. Специфика делового общения				Тест	УК-3
Раздел 3.				Практическое	УК-3

Коммуникативные технологии и процессы				задание	
Итого за семестр					
Промежуточная аттестация				Итоговое тестирование	УК-3
ИТОГО по дисциплине					

4.2 Содержание дисциплины по разделам

Раздел 1. Деловое общение. Этика и культура 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. Виды, формы и особенности делового общения
- 1.2. Этика и культура делового общения
- 1.3. Язык делового общения. Вербальные и невербальные средства общения.

Раздел 2. Специфика делового общения

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. Специфика делового общения
- 2.2. Деловой этикет и протокол

Раздел 3. Коммуникативные технологии и процессы

Цели – приобретение теоретических и практических навыков делового общения в устной и письменной форме по решения поставленных задач и развитию контактов.

Задачи – изучение технологии делового общения, механизмов информационного обеспечения процессов коммуникативного взаимодействия, правил и техники поведения в различных ситуациях при взаимодействии с целевыми группами и отдельными участниками коммуникативного взаимодействия.

Перечень учебных элементов раздела:

- 3.1. Технология делового общения
- 3.2. Информационное обеспечение процесса делового общения.
- 3.3. Правила и техники делового общения

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	Методические указания по изучению дисциплины

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	Коноплева, Н.А. Психология делового общения: учебное пособие / Н.А. Коноплева. — 3-е изд., стер. - Москва: ФЛИНТА, 2019. - 408 с. - ISBN 978-5-9765-0118-8. - Текст : электронный // Электронно-библиотечная система «Лань»	https://e.lanbook.com/book/119351
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
3	Мамай, О.В. Деловые коммуникации : учебное пособие / О.В. Мамай, И.Н. Мамай. - Самара: СамГАУ, 2018. - 120 с. - ISBN 978-5-88575-498-9. - Текст : электронный // Электронно-библиотечная система «Лань» :	https://e.lanbook.com/book/109425
Дополнительная		
1	Деловые коммуникации. Методические указания: учебное пособие /О.Е.Андреюк.- Смоленск : ФГБОУ ВО Смоленская ГСХА, 2018.- 38с.- Текст: электронный// Электронно-библиотечная система «Agrilib»:сайт.-Балашиха, 2018	http://ebs.rgazu.ru index.php?q=node 4922
2	Коноваленко, М.Ю. Деловые коммуникации: учеб. для бакалавров / М.Ю. Коноваленко, В.А. Коноваленко. – М.: Юрайт, 2014. – 468 с.	

6.3 Перечень электронных образовательных ресурсов *

№ п/п	Электронный образовательный ресурс	Доступ в ЭОР (сеть Интернет, локальная сеть, авторизованный/свободный доступ)
1	Российская национальная библиотека [Электронный ресурс]	http://nlr.ru/lawcenter_rnb
2	Рос Кодекс. Кодексы и Законы РФ [Электронный ресурс]	http://www.roskodeks.ru/
3	Всероссийская гражданская сеть	http://www.vestnikcivitas.ru/

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

Современные профессиональные базы данных

<https://rosstat.gov.ru/> - Федеральная служба государственной статистики.

<https://cyberleninka.ru/> - научная электронная библиотека открытого доступа (Open Access).

<http://link.springer.com/> - полнотекстовая коллекция (база данных) электронных книг издательства Springer Nature.

<http://fcior.edu.ru/> - Федеральный центр информационно-образовательных ресурсов.

<https://agris.fao.org/agris-search/index.do> - Международная информационная система по сельскохозяйственным наукам и технологиям.

<http://window.edu.ru/> - Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам»

Информационные справочные системы

1. Информационно-справочная система «Гарант». – URL: <https://www.garant.ru/>

2. Информационно-справочная система «Консультант Плюс». – URL: <http://www.consultant.ru/>

3. БИТ.ЖКХ 8. - <https://www.lcbit.ru/>

4. Портал Реформа ЖКХ.- www.reformagkh.ru

Лицензионное программное обеспечение

Microsoft Office (Access, Excel, PowerPoint, Word и т. д),

OpenOffice, Люникс (бесплатное программное обеспечение широкого класса),

система дистанционного обучения Moodle (www.edu.rgazu.ru),

Вебинар (Adobe Connect v.8, Zomm, Google Meet, Skype, Мираполис), программное обеспечение электронного ресурса сайта, включая ЭБС AgriLib и видеоканал РГАЗУ (<http://www.youtube.com/rgazu>),

антивирусное программное обеспечение Dr. WEB Desktop Security Suite.

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*
Для занятий лекционного типа	Учебно-административный корпус. Каб. 129.	Специализированная мебель, набор демонстрационного оборудования, проектор EPSON EB-1880, экран настенный моторизированный SimSCREEN
Для занятий семинарского типа, групповых консультаций, промежуточной аттестации	Учебно-административный корпус. Каб. 125	Специализированная мебель, набор демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий, проектор SANYO PLC-XV, экран настенный рулонный SimSCREEN
Для самостоятельной работы	Учебно-административный корпус. Помещение для самостоятельной работы. Читальный зал	Персональные компьютеры 11 шт. Выход в интернет, доступ в электронную информационно-образовательную среду университета
	Учебно-лабораторный корпус. Помещение для самостоятельной работы.	Специализированная мебель, набор демонстрационного оборудования, персональные компьютеры 11 шт. Выход в интернет, доступ в электронную информационно-образовательную среду университета

Каб. 320.	среду университета
<p>Учебно-административный корпус. Каб. 105. Учебная аудитория для учебных занятий обучающихся из числа инвалидов и лиц с ОВЗ</p>	<p>Специализированная мебель, набор демонстрационного оборудования. Автоматизированное рабочее место для инвалидов-колясочников с коррекционной техникой и индукционной системой ЭлСис 290; Автоматизированное рабочее место для слабовидящих и незрячих пользователей со стационарным видеоувеличителем ЭлСис 29 ON; Автоматизированное рабочее место для слабовидящих и незрячих пользователей с портативным видеоувеличителем ЭлСис 207 CF; Автоматизированное рабочее место для слабовидящих и незрячих пользователей с читающей машиной ЭлСис 207 CN; Аппаратный комплекс с функцией видеоувеличения и чтения для слабовидящих и незрячих пользователей ЭлСис 207 OS.</p>

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
МИНИСТЕРСТВА СЕЛЬСКОГО ХОЗЯЙСТВА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
**«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА
ИМЕНИ В.И. ВЕРНАДСКОГО»**
(Университет Вернадского)

Кафедра Территориального управления и планирования

**Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля и
промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине**

Деловое общение

Направление подготовки 38.03.04 Государственное и муниципальное
управление

Направленность (профиль) программы Управление социально-
экономическим развитием регионов и муниципальных образований

Квалификация: бакалавр 38.03.04 Государственное и муниципальное
управление
бакалавр 38.03.01 Экономика

Форма обучения очная, очно-заочная

Балашиха 2026 г.

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

Код и наименование компетенции	Уровень освоения	Индикатор сформированности компетенции Планируемые результаты обучения
УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	Пороговый (удовлетворительно)	<p>Знает: особенности поведения различных социальных групп с учётом их социокультурных (ценности, нормы, коммуникативные табу) и демографических (возраст, пол, статус и т.д.) различий; основы социальной психологии и делового этикета, включая вербальные и невербальные коды коммуникации в разных контекстах.</p> <p>Умеет: чётко передавать информацию и делиться профессиональными знаниями с членами команды; согласовывать свои действия с общими целями, предвидеть последствия личных решений для работы коллектива; оценивать промежуточные и итоговые результаты команды, соотносить их с поставленными целями; выявлять потенциальные проблемы и предлагать меры по их предотвращению; давать и принимать конструктивную обратную связь; участвовать в обсуждении идей и обосновывать свою позицию.</p> <p>Владеет: навыками устной и письменной коммуникации в команде, в т.ч. в онлайн-формате (видеоконференции, чаты, почта); техниками активного слушания и эмпатического восприятия; приёмами обсуждений и принятия коллективных решений; инструментами планирования и координации; методами коллективной оценки задач и распределения ответственности; стратегиями конструктивного разрешения разногласий без ущерба для сотрудничества; способами мотивации коллег и создания продуктивной атмосферы в коллективе.</p>
	Продвинутый (хорошо)	<p>Знает твердо: Знать: особенности поведения различных социальных групп с учётом их социокультурных (ценности, нормы, коммуникативные табу) и демографических (возраст, пол, статус и т.д.) различий; основы социальной психологии и делового этикета, включая вербальные и невербальные коды коммуникации в разных контекстах.</p> <p>Умеет уверенно: чётко передавать информацию и делиться профессиональными знаниями с членами команды; согласовывать свои действия с общими целями, предвидеть последствия личных решений для работы коллектива; оценивать промежуточные и итоговые результаты команды, соотносить их с поставленными целями; выявлять потенциальные проблемы и предлагать меры по их предотвращению; давать и принимать конструктивную обратную связь; участвовать в обсуждении идей и обосновывать свою позицию.</p> <p>Владеет уверенно: навыками устной и письменной коммуникации в команде, в т.ч. в онлайн-формате (видеоконференции, чаты, почта); техниками активного слушания и эмпатического восприятия; приёмами обсуждений и принятия коллективных решений; инструментами планирования и координации работаметодами коллективной оценки задач и распределения ответственности; стратегиями конструктивного разрешения разногласий без ущерба для сотрудничества; способами мотивации коллег и создания продуктивной атмосферы в коллективе.</p>
	Высокий (отлично)	<p>Имеет сформировавшееся систематические знания: об особенностях поведения различных социальных групп с учётом их социокультурных (ценности, нормы, коммуникативные табу) и демографических (возраст, пол, статус и т.д.) различий; основы социальной психологии и делового этикета, включая вербальные и невербальные коды коммуникации в разных контекстах</p> <p>Имеет сформировавшееся систематическое умение: чётко передавать информацию и делиться профессиональными знаниями с членами команды; согласовывать свои действия с общими целями, предвидеть последствия личных решений для работы коллектива; оценивать промежуточные и итоговые результаты команды, соотносить их с поставленными целями; выявлять потенциальные проблемы и предлагать меры по их предотвращению; давать и принимать конструктивную обратную связь; участвовать в обсуждении идей и обосновывать свою позицию.</p> <p>Показал сформировавшееся систематическое владение: навыками устной и письменной коммуникации в команде, в т.ч. в онлайн-формате (видеоконференции, чаты, почта); техниками активного слушания и</p>

		эмпатического восприятия; приёмами обсуждений и принятия коллективных решений; инструментами планирования и координации работы методами коллективной оценки задач и распределения ответственности; стратегиями конструктивного разрешения разногласий без ущерба для сотрудничества; способами мотивации коллег и создания продуктивной атмосферы в коллективе.
--	--	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

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
Реферат	не выполнен или все задания решены неправильно	Цель и задачи реферата достигнуты частично. Актуальность темы реферата определена неубедительно. В реферате выявлены значительные отклонения от требований методических указаний.	Цель и задачи выполнения реферата достигнуты. Актуальность темы реферата подтверждена. Реферат выполнен с незначительными отклонениями от требований методических указаний.	Цель написания реферата достигнута, задачи решены. Актуальность темы исследования корректно и полно обоснована. Реферат выполнен согласно требованиям.
Тест	Менее 51%	51-79%	80-90%	91% и более

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 итогового тестирования	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

Раздел 1. Деловое общение. Этика и культура делового общения

Примерные темы рефератов

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.
 11. Виды и причины коммуникативных барьеров.
 12. Сущность коммуникативной, интерактивной, перцептивной сторон общения.
 13. Роль обратной связи в деловом общении.
 14. Развитие каких социально-психологических умений способствует повышению уровня коммуникативной культуры.
 15. Сущность принципов речевого воздействия, используемых в деловой риторике.
1. Назовите правила проведения публичного выступления и ответов на вопросы аудитории.

КОМПЛЕКТ ТЕСТОВ ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ

Раздел 2. Специфика делового общения

1. Грамотной аргументации свойственно:

Выберите один или несколько правильных ответов

- а) лаконичное изложение мыслей
- б) стремление убедить партнера в правильности той или иной точки зрения с преимущественной опорой на собственный жизненный опыт
- в) неэмоциональное коммуникативное взаимодействие
- г) использование парадоксальных аргументов

2. Утверждение, с помощью которого формулируется доказываемая идея:

Выберите один правильный ответ

- а) суждение
- б) тезис
- в) аргумент
- г) аргументация

3. Приводятся аргументы в поддержку своего тезиса, либо аргументы, опровергающие нежелательный тезис. В этом суть:

Выберите один правильный ответ

- а) нисходящей аргументации
- б) двусторонней аргументации
- в) односторонней аргументации

г) поддерживающей аргументации

4. Сила приводимых аргументов, как и эмоциональность, возрастает к окончанию аргументации. В этом суть:

Выберите один правильный ответ

- а) усиливающейся аргументации
- б) индуктивной аргументации
- в) восходящей аргументации

5. Сначала приводятся аргументы, затем на их основе делается вывод (выдвигается тезис). Это:

Выберите один правильный ответ

- а) дедуктивная аргументация
- б) индуктивная аргументация
- в) диалектическая аргументация
- г) нисходящая аргументация

6. «На основании мнения моего соседа, глобальное потепление не грозит нашей планете в течение ближайших лет ста». В данном предложении «глобальное потепление не грозит нашей планете» является:

Выберите один правильный ответ

- а) сильным аргументом
- б) тезисом
- в) слабым аргументом
- г) доказательством

7. К сильным аргументам относятся:

Выберите один или несколько правильных ответов

- а) экспертное заключение
- б) ссылки на нормативно-правовой акт
- в) околонучная литература
- г) нерепрезентативное исследование
- д) показание очевидца
- е) мнение индивида, близкое по мировоззрению

8. «Что вы имеете ввиду, когда говорите ...о» - пример этого приема активного слушания:

Выберите один правильный ответ

- а) перефразирования
- б) открытого вопроса
- в) уточнения
- г) эха

9. Проблемой на пути к активному слушанию зачастую является:

Выберите один правильный ответ

- а) потребность в реплике
- б) неактивное использование изначальным адресантом невербальных средств общения
- в) активное использование изначальным адресантом невербальных средств общения

10. В соответствии с принципами активного слушания принято:

Выберите один или несколько правильных ответов

- а) стараться захватить инициативу с помощью широкого использования просодических средств общения
- б) стараться не перебивать собеседника
- в) не отвлекаться от других дел
- г) сопровождать высказывания собеседника уместными невербальными сигналами

11. Активное слушание призвано обеспечить один из важнейших принципов эффективной коммуникации - принцип:

Выберите один правильный ответ

- а) вежливости
- б) обратной связи
- в) активности
- г) этикета

12. «Если исходить из ваших слов, то...» - пример этого приема активного слушания:

Выберите один правильный ответ

- а) логического следствия
- б) уточнения
- в) перефразирования
- г) открытого вопроса

13. «Обобщая то, что вы сказали, можно сделать вывод...» - пример этого приема активного слушания:

Выберите один правильный ответ

- а) резюме
- б) перефразирование
- в) логического следствия
- г) открытого вопроса

14. Зачастую ходом деловой беседы, переговоров и т.д. управляет не тот, кто много говорит, а тот, кто:

Выберите один правильный ответ

- а) перебивает собеседника и меняет тему разговора
- б) внимательно слушает и задает вопросы
- в) захватывает инициативу с помощью ускорения темпа речи
- г) аргументация

15. «Другими словами, вы считаете, что...» - пример этого приема активного слушания:

Выберите один правильный ответ

- а) логического следствия
- б) перефразирования
- в) уточнения
- г) эха

КОМПЛЕКТ ЗАДАНИЙ ДЛЯ ВЫПОЛНЕНИЯ ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ

Раздел 3. Коммуникативные технологии и процессы

Студенту предлагаются ситуационные задачи, включающие в себя вопросы для рассмотрения.

Задание 1. Исследуя культурные, психологические, философские, социальные аспекты, можно выделить 10 факторов влияния на этику. Сделаем таблицу: обозначим эти факторы, а справа (самостоятельно) определите необходимые профессиональные качества, помогающие эффективной работе.

Факторы	Профессиональные качества
1. Стрессы, давление и неопределенность присутствуют в жизни организации. Поэтому от грамотных специалистов требуется эффективно управлять собой и своим временем	1. Четкие личные цели
2. Упадок традиционных нравственных	

<p>ценностей в обществе оказали определенное влияние и на личные убеждения</p> <ol style="list-style-type: none"> 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 	
--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

Задание 2. Ознакомьтесь с практической ситуацией и ответьте на вопросы.

Вы являетесь руководителем отдела в органе государственной власти. В ходе проведения планового совещания вы в очередной раз столкнулись с одной и той же проблемой: ваш заместитель постоянно занимает ярко выраженную антагонистическую позицию ко всем высказываниям присутствующих. При этом всем приходится слушать его длинные и зачастую непонятные речи, объясняющие причины его несогласия. Все это занимает много времени, при этом решение ключевых вопросов практически стоит на месте. Как вам стоит поступить в подобной ситуации?

Задание 3. Начальник отдела поручил вам выступить на совещании с руководством. Несмотря на то, что вы вполне компетентный специалист с большим опытом работы, есть одна проблема: вы совершенно не умеете выступать перед аудиторией, постоянно смущаетесь и запинаетесь через одно-два предложения. Дома после ужина вы решили подготовиться к предстоящему выступлению. С чего вы начнете? Опишите подробно процесс вашей подготовки. На что следует обратить внимание?

Задание 4. 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?

Задание 5. Ознакомьтесь с практическими ситуациями и определите, какие ошибки были допущены участниками деловой переписки. Как следует исправить выявленные ошибки?

1) Иванов в письме предложил Петрову сотрудничество при решении совместной профессиональной задачи: «Был бы очень рад посотрудничать с вами в указанном направлении». Петров ответил: «Для начала научитесь уважать своего собеседника, а потом уже можно предлагать варианты для сотрудничества».

2) Алексеев в письме Александрову обратился к последнему: «Уважаемый Сергей Саныч». В ответном письме Алексеев прочитал: «С уважением, Сергей Александрович».

3) Николаев в срочном донесении руководителю Константинову по электронной почте в поле «Тема» написал «По делу». Константинов, не открывая письма, перенаправил его секретарю.

4) Васильев написал Семенову: «Хотелось бы заключить договор с вашим Агентством на выгодных для вас условиях))))))», на что получил ответ: «Вы что, издеваетесь, над нашим агентством?!»

Задание 6. Опоздание. Вас недавно назначили руководителем коллектива, в котором вы несколько лет были рядовым сотрудником. На 8-15 вы вызвали к себе в кабинет подчиненного для выяснения причин его частых опозданий на работу, но сами неожиданно опоздали на 15 мин. Подчиненный же пришел вовремя и ждет вас. Как Вы начнете беседу при встрече?

1. Независимо от своего опоздания сразу же потребуете его объяснений об опозданиях на работу.

2. Извинитесь перед ним и начнете беседу.

3. Поздороваетесь, объясните причину своего опоздания и спросите его: «Как вы думаете, что можно ожидать от руководителя, который так же часто опаздывает, как и вы?»

4. Отмените беседу и перенесете ее на другое время.

5. Свой вариант.

Задание 7. Руководитель организации поручает своему заместителю подготовить заседание коллегии по вопросу, который тот курирует. Накануне заседания руководитель резко критикует проделанную работу и требует внести кардинальные изменения в повестку дня, круг приглашенных лиц и т. д.

Оцените ситуацию и дайте прогноз. Что можно посоветовать действующим лицам?

КОМПЛЕКТ ТЕСТОВ для промежуточной аттестации (зачет) 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?
 - а) философия;

- б) социология;
 - в) информатика;
 - г) психология;
 - д) психиатрия;
2. В трудах какого философа впервые обосновывается самоценность 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.
42. Основные признаки деловых переговоров предусматривают: (исключить не верное)
- а) официальный характер взаимодействия сторон;
 - б) взаимные обязательства сторон;
 - в) подготовленный заранее перечень вопросов;
 - г) подписание официальных документов.
43. Для создания благоприятного психологического климата во время переговоров необходимо: (исключить не верное)
- а) ненавязчиво внушить партнеру сознание его собственной значимости;
 - б) проявлять исключительное внимание к партнеру;
 - в) поставить партнера в положение защиты;
 - г) больше говорить о том, что интересует партнера;
 - д) если партнер допустил ошибку, немедленно указать ему на это.
44. Наиболее оптимальными днями для переговоров являются: (исключить не верное)
- а) понедельник;
 - б) вторник;
 - в) среда;
 - г) четверг;
 - д) пятница;
 - е) суббота.
45. Оптимальное время продолжительности переговоров: (выбрать верное)
- а) от 0,5 часа до 1 часа;

- б) от 1 часа до 1,5 часов;
- в) от 1,5 часов до 2 часов;
- г) от 2 часов до 2,5 часов.