

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Кудрявцев М.Г. ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ

Должность: Проректор по образовательной деятельности МИНИСТЕРСТВА СЕЛЬСКОГО ХОЗЯЙСТВА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Дата подписания: 2024.03.28 «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА

Уникальный программный ключ:

790a1a8df2525774421adc1fc96453f0e902bfb0

ИМЕНИ В.И. ВЕРНАДСКОГО»

(Университет Вернадского)

Кафедра Управления

Принято Ученым советом  
Университета Вернадского  
«28» марта 2024 г. протокол № 9



«УТВЕРЖДЕНО»

Проректор по образовательной деятельности

Кудрявцев М.Г.

«28» марта 2024 г.

## Рабочая программа дисциплины

### Деловое общение

Направление подготовки 38.03.01 Экономика

Направленности (профили) программы Экономика предприятий и организаций

Квалификация Бакалавр

Форма обучения **очно-заочная**

Балашиха 2024 г.

Рабочая программа разработана в соответствии с ФГОС ВО по направлению подготовки 38.03.01  
Экономика

Рабочая программа дисциплины разработана к.э.н., доцентом кафедры Управления Толпаровым  
Э.Б.

Рецензент: к.пед.н., доцент кафедры управления 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

Универсальная компетенция	
УК-1. Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач	<b>Знает:</b> методы анализа задач, выделяя ее базовые составляющие, декомпозицию задачи, возможные варианты решения задачи, оценивая их достоинства и недостатки
	<b>Умеет:</b> находить и критически анализировать информацию, необходимую для решения поставленной задачи. Грамотно, логично, аргументировано формировать собственные суждения и оценки. Отличает факты от мнений, интерпретаций, оценок и т.д. в рассуждениях других участников деятельности
	<b>Владет:</b> навыками определения и оценивания последствий возможных решений задачи
УК-4. Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном (ых) языке (ах)	<b>Знает:</b> основные методы повышения эффективности социального взаимодействия
	<b>Умеет:</b> применять основы деловой коммуникации в устной и письменной формах на иностранном языке
	<b>Владет:</b> навыками выбора стиля общения в зависимости от ситуации с учетом функционирования языковых норм; ведения деловой переписки на государственном языке с учетом особенностей стилистики официальных писем

## 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 38.03.01 Экономика, профили «Экономика предприятий и организаций» и «Бухгалтерский учет, анализ и аудит».

**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 экономической и бухгалтерской деятельности организаций.

### 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 Очно-заочная форма обучения**

Вид учебной работы	3 семестр
Общая трудоемкость дисциплины, зачетных единиц	3
<b>часов</b>	<b>108</b>
<b>Аудиторная (контактная) работа, часов</b>	<b>16,25</b>
в т.ч. занятия лекционного типа	8
занятия семинарского типа	8
промежуточная аттестация	0,25
<b>Самостоятельная работа обучающихся, часов</b>	<b>87,75</b>
<b>Контроль</b>	<b>4</b>
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**  
Очно-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	33	4	29	Реферат	УК-1.2 УК-4.3 УК-4.4
1.1. Виды, формы и особенности делового общения	10	1	9		
1.2. Этика и культура делового общения	13	1	12		
1.3. Язык делового общения. Вербальные и невербальные средства общения.	10	2	8		
Раздел 2. Специфика делового общения	29,75	4	25,75	Тест	УК-1.2 УК-4.3 УК-4.4
2.1. Деловой стиль общения	14,75	2	12,75		
2.2. Деловой этикет и протокол	15	2	13		
Раздел 3. Коммуникативные технологии и процессы	41	8	33	Практическое задание	УК-1.2 УК-4.3 УК-4.4
3.1 Технология делового общения	12	2	10		
3.2 Информационное обеспечение процесса делового общения	12	2	10		
3.3 Правила и техники делового общения	17	4	13		
<b>Итого за семестр</b>	<b>108</b>	<b>16,25</b>	<b>87,75</b>		

<b>Промежуточная аттестация</b>	4,25	0,25	4	Итоговое тестирование	УК-1.2 УК-4.3,УК-4.4
<b>ИТОГО по дисциплине</b>	108	16,25	87,75		

**Примерный перечень оценочных средств для текущего контроля успеваемости**

№ п/п	Наименование оценочного средства	Краткая характеристика оценочного средства	Представление оценочного средства в фонде
2	Собеседование	Средство контроля, организованное как специальная беседа преподавателя с обучающимся на темы, связанные с изучаемой дисциплиной, и рассчитанное на выяснение объема знаний обучающегося по определенному разделу, теме, проблеме и т.п.	Вопросы по темам/разделам дисциплины, представленные в привязке к компетенциям, предусмотренным РПД
3	Тест	Система стандартизированных заданий, позволяющая автоматизировать процедуру измерения уровня знаний и умений обучающегося.	Фонд тестовых заданий
4	Деловая и/или ролевая игра	Совместная деятельность группы обучающихся и преподавателя под управлением преподавателя с целью решения учебных и профессионально-ориентированных задач путем игрового моделирования реальной проблемной ситуации. Позволяет оценивать умение анализировать и решать типичные профессиональные задачи.	Тема (проблема), концепция, роли и ожидаемый результат по каждой игре
5	Кейс-задача	Проблемное задание, в котором обучающемуся предлагают осмыслить реальную профессионально-ориентированную ситуацию, необходимую для решения данной проблемы.	Задания для решения кейс-задачи
8	Круглый стол, дискуссия, полемика, диспут, дебаты	Оценочные средства, позволяющие включить обучающихся в процесс обсуждения спорного вопроса, проблемы и оценить их умение аргументировать собственную точку зрения.	Перечень дискуссионных тем для проведения круглого стола, дискуссии, полемики, диспута, дебатов
11	Рабочая тетрадь	Дидактический комплекс, предназначенный для самостоятельной работы обучающегося и позволяющий оценивать уровень усвоения им учебного материала.	Образец рабочей тетради
14	Реферат	Продукт самостоятельной работы студента, представляющий собой краткое изложение в письменном виде полученных результатов теоретического анализа определенной научной (учебно-исследовательской) темы, где автор раскрывает суть исследуемой проблемы, приводит различные точки зрения, а также собственные взгляды на нее.	Темы рефератов
15	Доклад, сообщение	Продукт самостоятельной работы студента, представляющий собой публичное выступление по представлению полученных результатов решения определенной учебно-практической, учебно-исследовательской или научной темы	Темы докладов, сообщений

**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»	<a href="https://e.lanbook.com/book/119351">https://e.lanbook.com/book/119351</a> . -
2	Капкан, М.В, Лихачева, Л.С : учеб пособие/ М.В. Капкан, Л.С. Лихачева. – Екатеринбург, УрФУ, 2017. – 168 с.	<a href="http://elar.urfu.ru/bitstream/10995/51601/1/978-5-7996-2076-9_2017.pdf">http://elar.urfu.ru/bitstream/10995/51601/1/978-5-7996-2076-9_2017.pdf</a>
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» :	<a href="https://e.lanbook.com/book/109425">https://e.lanbook.com/book/109425</a>
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	<a href="http://ebs.rgazu.ru  index.php?q=node 4922">http://ebs.rgazu.ru  index.php?q=node 4922</a>
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]	<a href="http://nlr.ru/lawcenter_rnb">http://nlr.ru/lawcenter_rnb</a>
2	Рос Кодекс. Кодексы и Законы РФ [Электронный ресурс]	<a href="http://www.roscodeks.ru/">http://www.roscodeks.ru/</a>
3	Всероссийская гражданская сеть	<a href="http://www.vestnikcivitas.ru/">http://www.vestnikcivitas.ru/</a>

## 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.1cbit.ru/>
4. Портал Реформа ЖКХ.- [www.reformagkh.ru](http://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](http://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. Каб. 320.	Специализированная мебель, набор демонстрационного оборудования, персональные компьютеры 11 шт. Выход в интернет, доступ в электронную информационно-образовательную среду университета
	Учебно-административный корпус. Каб. 105. Учебная аудитория для учебных занятий обучающихся из числа инвалидов и лиц с ОВЗ	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 видеувеличителем 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.
--	--	---

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

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

Направление подготовки 38.03.01 Экономика

Направленности (профили) программы Экономика предприятий и  
организаций

Квалификация Бакалавр

Форма обучения **очно-заочная**

Балашиха 2024г.

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

Компетенций	Уровень освоения*	Планируемые результаты обучения	Наименование оценочного средства
УК-1. Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач	<b>Пороговый (удовлетворительно)</b>	<p><b>Знает:</b> методы анализа задач, выделяя ее базовые составляющие, декомпозицию задачи, возможные варианты решения задачи, оценивая их достоинства и недостатки</p> <p><b>Умеет:</b> находить и критически анализировать информацию, необходимую для решения поставленной задачи. Грамотно, логично, аргументировано формировать собственные суждения и оценки. Отличает факты от мнений, интерпретаций, оценок и т.д. в рассуждениях других участников деятельности</p> <p><b>Владеет:</b> навыками определения и оценивания последствий возможных решений задачи</p>	
	<b>Продвинутой (хорошо)</b>	<p><b>Знает твердо:</b> методы анализа задач, выделяя ее базовые составляющие, декомпозицию задачи, возможные варианты решения задачи, оценивая их достоинства и недостатки</p> <p><b>Умеет уверенно:</b> находить и критически анализировать информацию, необходимую для решения поставленной задачи. Грамотно, логично, аргументировано формировать собственные суждения и оценки. Отличает факты от мнений, интерпретаций, оценок и т.д. в рассуждениях других участников деятельности</p> <p><b>Владеет уверенно:</b> навыками определения и оценивания последствий возможных решений задачи</p>	
	<b>Высокий (отлично)</b>	<p><b>Имеет сформировавшееся систематические знания:</b> об методах анализа задач, выделяя ее базовые составляющие, декомпозицию задачи, возможные варианты решения задачи, оценивая их достоинства и недостатки</p> <p><b>Имеет сформировавшееся систематическое умение:</b> находить и критически анализировать информацию, необходимую для решения поставленной задачи. Грамотно, логично, аргументировано формировать собственные суждения и оценки. Отличает факты от мнений, интерпретаций, оценок и т.д. в рассуждениях других участников деятельности</p> <p><b>Показал сформировавшееся систематическое владение:</b> навыками определения и оценивания последствий возможных решений задачи</p>	
УК-4. Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на	<b>Пороговый (удовлетворительно)</b>	<p><b>Знает:</b> основные методы повышения эффективности социального взаимодействия</p> <p><b>Умеет:</b> применять основы деловой коммуникации в устной и письменной формах на иностранном языке</p> <p><b>Владеет:</b> навыками выбора стиля общения в зависимости от ситуации с учетом функционирования языковых норм; ведения деловой переписки на государственном языке с учетом особенностей стилистики официальных писем</p>	Реферат, практическое задание, итоговое тестирование

государственном языке Российской Федерации и иностранном (ых) языке (ах)	<b>Продвинутой (хорошо)</b>	<b>Знает твердо:</b> основные методы повышения эффективности социального взаимодействия <b>Умеет уверенно:</b> применять основы деловой коммуникации в устной и письменной формах на иностранном языке <b>Владеет уверенно:</b> навыками выбора стиля общения в зависимости от ситуации с учетом функционирования языковых норм; ведения деловой переписки на государственном языке с учетом особенностей стилистики официальных писем	Реферат, практическое задание, итоговое тестирование
	<b>Высокий (отлично)</b>	<b>Имеет сформировавшееся систематические знания:</b> об основных методах повышения эффективности социального взаимодействия <b>Имеет сформировавшееся систематическое умение:</b> применять основы деловой коммуникации в устной и письменной формах на иностранном языке <b>Показал сформировавшееся систематическое владение:</b> навыками выбора стиля общения в зависимости от ситуации с учетом функционирования языковых норм; ведения деловой переписки на государственном языке с учетом особенностей стилистики официальных писем	Реферат, практическое задание, итоговое тестирование

\* 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)	Продвинутой (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	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.

		указаний.		
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.

<b>Факторы</b>	<b>Профессиональные качества</b>
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"> <li>3. Имеется широкая возможность выбора ценностей, поступков, требований и навыков.</li> <li>4. Организационные системы не в состоянии обеспечить все возможности для обучения современного руководителя</li> <li>5. Проблем становится все больше, и они усложняются, а средства для их решения – ограничены.</li> <li>6. Расширяющаяся борьба за рынки сбыта, энергетические ресурсы и прибыльность делает необходимым выдвижение новых идей и постоянное приспособление</li> <li>7. Традиционные иерархические отношения (основанные на приказах) затрудняются</li> <li>8. Многие школы и методики исчерпали себя и не отвечают запросам современности</li> <li>9. Большие затраты связаны с использованием наемных работников</li> <li>10. Сложные задачи производства требуют объединения усилий нескольких людей, совместно осуществляющих их решение</li> </ol>	
--	--

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 запинаясь 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 «Империял 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) осязающий;
  - 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) осязающий;
  - 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.