

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Кудрявцев М.Г. 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



## Рабочая программа дисциплины

### Этика и деловые коммуникации в государственной и муниципальной службе

Направление подготовки 38.04.04 Государственное и муниципальное управление

Направленность (профиль) программы Управление развитием региона

Квалификация Магистр

Форма обучения **очная**

Балашиха 2024 г.

Рабочая программа разработана в соответствии с ФГОС ВО по направлению подготовки 38.04.04 Государственное и муниципальное управление

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

Рецензент: к.э.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

Код и наименование компетенции	Планируемые результаты обучения
<b>Общепрофессиональная компетенция</b>	
ОПК-1 Способен обеспечивать соблюдение норм служебной этики и антикоррупционную направленность в деятельности органа власти;	<b>Знать (З):</b> Знает нормы служебной этики и тенденции антикоррупционной направленности, порядок их соблюдения и использования в деятельности органа власти.
	<b>Уметь (У):</b> Умеет обеспечить нормы служебной этики и определять тенденции антикоррупционной направленности в деятельности органа власти.
	<b>Владеть (В):</b> Применяет нормы служебной этики в своей деятельности, способен определять тенденции антикоррупционной направленности в деятельности органа власти.

## 2. Цели и место дисциплины в структуре ОПОП ВО

Дисциплина «Этика и деловые коммуникации в государственной и муниципальной службе» относится к факультативной части дисциплин профессиональной образовательной программы высшего образования 38.04.04 Государственное и муниципальное управление направленность (профиль) Управление развитием региона.

Целями изучения дисциплины «Этика и деловые коммуникации в государственной и муниципальной службе» на основе научного знания об особенностях и структуре деловых коммуникаций создать условия для формирования у обучающихся навыков, коммуникаций и приемов коммуникативного взаимодействия. Организация эффективной работы исполнителей (команды исполнителей) для осуществления конкретных деятельности, проектов, видов деятельности, работ на основе эффективного коммуникативного взаимодействия и соблюдения этических норм поведения.

## 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

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

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

**4.1 Перечень разделов дисциплины с указанием трудоемкости аудиторной (контактной) и самостоятельной работы, видов контролей и перечня компетенций**

Наименование разделов и тем	Трудоемкость, часов			Код компетенции
	всего	в том числе		
		аудиторной (контактной) работы	самостоятельной работы	
<b>Раздел 1. Теория деловых коммуникаций и этики делового общения</b>	<b>34</b>	17	17	ОПК-1
<b>Раздел 2. Информационное обеспечение коммуникативного процесса</b>	<b>33,75</b>	17	16,75	
<b>Итого за семестр</b>	<b>67,75</b>	<b>34</b>	<b>37,75</b>	
<b>Промежуточная аттестация</b>	<b>4,25</b>	<b>0,25</b>	-	
<b>ИТОГО по дисциплине</b>	<b>72</b>	<b>34,25</b>	<b>37,75</b>	

**4.2 Содержание дисциплины по разделам**

**Раздел 1. Теория деловых коммуникаций и этики делового общения**

**Перечень учебных элементов раздела:**

**1.1. Правила и принципы деловых коммуникаций**

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

**1.2. Культура, язык и правила поведения в коммуникативном взаимодействии**

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

**Раздел 2. Информационное обеспечение коммуникативного процесса**

**Перечень учебных элементов раздела:**

**2.1. Правила сетевого этикета. Основы конфликтологии**

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

**2.2. Техники и правила ведения деловых переговоров и публичных выступлений**

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

**5. Оценочные материалы по дисциплине**

Оценочные материалы по дисциплине представлены в виде фонда оценочных средств.

**6. Материально-техническое и учебно-методическое обеспечение дисциплины**

**6.1 Перечень учебно-методического обеспечения по дисциплине**

№ п/п	Автор, название, место издания, издательство, год издания, количество страниц, режим доступа

## **6.2 Перечень учебных изданий, необходимых для освоения дисциплины**

### **Основная литература:**

1. Этика государственной и муниципальной службы : учебник и практикум для вузов / Е. Д. Богатырев, А. М. Беляев, С. Г. Еремин ; под редакцией С. Е. Прокофьева. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 326 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-13344-8. — URL : <https://urait.ru/bcode/512370>
2. Этика государственной и муниципальной службы : учебник и практикум для вузов / А. М. Кузнецов. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 246 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-16948-5. — URL : <https://urait.ru/bcode/532069>
3. Этика и этикет государственной и муниципальной службы : учебник и практикум для вузов / Н. Н. Шувалова. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 368 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-15803-8. — URL : <https://urait.ru/bcode/509778>

### **Дополнительная литература:**

1. Этика государственной службы в схемах : учебное пособие для вузов / В. И. Савинков, П. А. Бакланов. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 148 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-08997-4. — URL : <https://urait.ru/bcode/516145>

## **6.3 Современные профессиональные базы данных, информационные справочные системы и лицензионное программное обеспечение**

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

1. Договор о подключении к Национальной электронной библиотеке и предоставлении доступа к объектам Национальной электронной библиотеки №101/НЭБ/0502-п от 26.02.2020 5 лет с пролонгацией
2. Соглашение о бесплатном тестовом доступе к Polpred.com. Обзор СМИ 27.04.2016 бессрочно
3. Соглашение о бесплатном тестовом доступе к Polpred.com. Обзор СМИ 02.03.2020 бессрочно
4. Информационно-справочная система «Гарант» – URL: <https://www.garant.ru/>  
Информационно-справочная система Лицензионный договор № 261709/ОП-2 от 25.06.2021
5. «Консультант Плюс». – URL: <http://www.consultant.ru/> свободный доступ
6. Электронно-библиотечная система AgriLib <http://ebs.rgunh.ru/> (свидетельство о государственной регистрации базы данных №2014620472 от 21.03.2014).

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

1. Система дистанционного обучения Moodle [www.portfolio.rgunh.ru](http://www.portfolio.rgunh.ru) (свободно распространяемое)
2. Право использования программ для ЭВМ Mirapolis HCM в составе функциональных блоков и модулей: Виртуальная комната.
3. Инновационная система тестирования – программное обеспечение на платформе 1С (Договор № К/06/03 от 13.06.2017). Бессрочный.
4. Образовательный интернет – портал Российского государственного аграрного заочного университета (свидетельство о регистрации средства массовой информации Эл № ФС77-51402 от 19.10.2012).

### Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение

1. OpenOffice – свободный пакет офисных приложений (свободно распространяемое)
2. linuxmint.com <https://linuxmint.com/> (свободно распространяемое)
3. Электронно-библиотечная система AgriLib <http://ebs.rgunh.ru/> (свидетельство о государственной регистрации базы данных №2014620472 от 21.03.2014) собственность университета.
4. Официальная страница ФГБОУ ВО «Российский государственный аграрный заочный университет» <https://vk.com/rgunh.ru> (свободно распространяемое)
5. Портал Федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Российский государственный аграрный заочный университет» (свободно распространяемое)  
<https://zen.yandex.ru/id/5fd0b44cc8ed19418871dc31>
6. Антивирусное программное обеспечение Dr. WEB Desktop Security Suite (Сублицензионный договор №13740 на передачу неисключительных прав на программы для ЭВМ от 01.07.2021).

### 6.4 Перечень учебных аудиторий, оборудования и технических средств обучения

Учебная аудитория для занятий лекционного типа, семинарского типа (семинары, практические занятия, практикумы, лабораторные работы, коллоквиумы), для проведения групповых консультаций и индивидуальной работы обучающихся с педагогическими работниками, для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации. Специализированная мебель, доска меловая. Персональный компьютер в сборке с выходом в интернет, интерактивная доска, проектор	143907, Московская область, г. Балашиха, ул. шоссе Энтузиастов, д. 50, каб. 246 Площадь помещения 34,6 кв.м № по технической инвентаризации 244, этаж 2
Помещение для самостоятельной работы. Персональные компьютеры в сборке с выходом в интернет.	143907, Московская область, г. Балашиха, ул. шоссе Энтузиастов, д. 50, читальный зал Площадь помещения 497,4 кв. м. № по технической инвентаризации 177, этаж 1
Помещение для самостоятельной работы. Специализированная мебель, персональные компьютеры в сборке с выходом в интернет.	143900, Московская область, г. Балашиха, ул. Юлиуса Фучика д.1, каб. 320 Площадь помещения 49,7 кв. м. № по технической инвентаризации 313, этаж 3
Учебная аудитория для учебных занятий обучающихся из числа инвалидов и лиц с ОВЗ. Специализированная мебель. 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.	143907, Московская область, г. Балашиха, ул. шоссе Энтузиастов, д. 50, каб. 105 Площадь помещения 52,8 кв. м. № по технической инвентаризации 116, этаж 1

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**  
**Этика и деловые коммуникации в государственной и муниципальной службе**

Направление подготовки 38.04.04 Государственное и муниципальное  
управление

Направленность (профиль) программы Управление развитием региона

Квалификация Магистр

Форма обучения очная

Балашиха 2023 г.

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

Код и наименование компетенции	Уровень освоения	Планируемые результаты обучения
<p>ОПК-1 Способен обеспечивать соблюдение норм служебной этики и антикоррупционную направленность в деятельности органа власти;</p>	<p><b>Пороговый (удовлетворительно)</b></p>	<p><b>знать:</b> Знает нормы служебной этики и тенденции антикоррупционной направленности, порядок их соблюдения и использования в деятельности органа власти.  <b>уметь:</b> Умеет обеспечить нормы служебной этики и определять тенденции антикоррупционной направленности в деятельности органа власти.  <b>владеть:</b> Применяет нормы служебной этики в своей деятельности, способен определять тенденции антикоррупционной направленности в деятельности органа власти</p>
	<p><b>Продвинутый (хорошо)</b></p>	<p><b>Знает твердо:</b> Знает нормы служебной этики и тенденции антикоррупционной направленности, порядок их соблюдения и использования в деятельности органа власти.  <b>Умеет уверенно:</b> Умеет обеспечить нормы служебной этики и определять тенденции антикоррупционной направленности в деятельности органа власти.  <b>Владеет уверенно:</b> Применяет нормы служебной этики в своей деятельности, способен определять тенденции антикоррупционной направленности в деятельности органа власти</p>
	<p><b>Высокий (отлично)</b></p>	<p><b>Имеет сформировавшееся систематические знания:</b> Знает нормы служебной этики и тенденции антикоррупционной направленности, порядок их соблюдения и использования в деятельности органа власти.  <b>Имеет сформировавшееся систематическое умение:</b> Умеет обеспечить нормы служебной этики и определять тенденции антикоррупционной направленности в деятельности органа власти.  <b>Показал сформировавшееся систематическое владение:</b> Применяет нормы служебной этики в своей деятельности, способен определять тенденции антикоррупционной направленности в деятельности органа власти</p>

Для дисциплины, формой итогового контроля которой является зачет:

«зачтено» выставляется, если студент усвоил материал по программе дисциплины, способен преобразовывать теоретические знания в профессиональные умения и навыки

«не зачтено» выставляется, если студент не усвоил материал по программе дисциплины, не способен преобразовывать теоретические знания в профессиональные умения и навыки



При очной форме обучения в результате оценивания выставляются баллы за виды деятельности (оценочные средства) по итогам изучения модулей (разделов дисциплины), перечисленных в рейтинг-плане дисциплины. Итоговый рейтинг успеваемости студентов складывается из суммы баллов, набранных студентом за всю работу в течение семестра (включая итоговый контроль)

Шкалы оценивания для очной формы обучения:

для зачета: «зачтено» - от 60 до 110 баллов (включая 10 поощрительных баллов), «не зачтено» - менее 60 баллов При заочной и очно-заочной формах обучения в результате оценивания выставляется оценка за виды деятельности (оценочные средства) по итогам изучения модулей (разделов дисциплины), перечисленных в содержании рабочей программы.

## 2. 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

### КОМПЛЕКТ ЗАДАЧ ДЛЯ ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАДАНИЙ по дисциплине

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

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

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

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

Принципы делового общения	Основное содержание	Мои действия	Форма практической реализации
1. Убеденность	Моя работа и	Изучить	- Разработка социального пакета для

в полезности своего труда для общества	деятельность организации должны быть связаны не только с экономическими факторами, но и социальными показателями, и приносить пользу другим людям	возможности осуществления социальной политики организации	персонала. - Создание социально-благотворительных программ, направленных на решение современных проблем (забота об окружающей среде, памятниках культуры, создание учебных, спортивных, художественных центров и др.).

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

### Практическое задание № 2

#### Специфика деловой этики и коммуникаций. Отличительные особенности профессиональной этики

##### План:

##### Вопросы и задания:

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

Факторы	Профессиональные качества
<p>1. Стрессы, давление и неопределенность присутствуют в жизни организации. Поэтому от грамотных специалистов требуется эффективно управлять собой и своим временем</p> <p>2. Упадок традиционных нравственных ценностей в обществе оказали определенное влияние и на личные убеждения</p> <p>3. Имеется широкая возможность выбора ценностей, поступков, требований и навыков.</p> <p>4. Организационные системы не в состоянии обеспечить все возможности для обучения современного руководителя</p> <p>5. Проблем становится все больше, и они усложняются, а средства для их решения – ограничены.</p> <p>6. Расширяющаяся борьба за рынки сбыта, энергетические ресурсы и прибыльность делает необходимым выдвижение новых идей и постоянное приспособление</p> <p>7. Традиционные иерархические отношения (основанные на приказах) затрудняются</p> <p>8. Многие школы и методики исчерпали себя и не отвечают запросам современности</p> <p>9. Большие затраты связаны с использованием наемных работников</p> <p>10. Сложные задачи производства требуют объединения усилий нескольких людей, совместно осуществляющих их решение</p>	<p>1. Четкие личные цели</p>

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

Двое сотрудников финансовой организации «Империял Z» проработали в ней более 7 лет, успешно выполняя задачи руководства и осуществляя собственную служебную карьеру. Им становится известно о серьезных финансовых махинациях, которые совершаются людьми, входящих в руководство организации. Свои подозрения они подкрепляют фактическим материалом, собранным ими в процессе собственных наблюдений. Не ставя в известность других коллег и руководителя своей компании, добытые документы сотрудники отправляют в ведущие средства массовой информации. Опубликованный материал становится причиной возникновения крупного скандала в финансовой сфере, получившего общественный резонанс, а по авторитету уважаемой ранее компании нанесен серьезный удар. Ее акции на финансовом рынке упали, и был получен ущерб в пять миллионов рублей.

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

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

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

### **ТЕМЫ ДОКЛАДОВ по дисциплине**

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

### **Примерные задания итогового теста**

Какие из названных наук занимаются вопросами общения? (исключить не верное)

- а) философия;
- б) социология;
- в) информатика;
- г) психология;
- д) психиатрия;

В трудах какого философа впервые обосновывается самоценность человеческого общения? (выбрать верное)

- а) Аристотель;
- б) Демокрит;
- в) Платон;
- г) Сократ.

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.
- Общение – это: (выбрать верное)
- а) процесс взаимного согласия;
  - б) процесс взаимопонимания;
  - в) процесс взаимодействия;
  - г) процесс обмена информацией;
  - д) процесс взаимовосприятия.
- Деловое общение – это: (выбрать верное)
- а) светское общение;
  - б) формальное общение;
  - в) вербальное общение;
  - г) неформальное общение.
- Структура общения предполагает наличие взаимоувязанных сторон: (исключить не верное)
- а) коммуникативной;
  - б) пространственно-временной;
  - в) интерактивной;
  - г) перцептивной.
- 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.
- 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.
- 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.
- Виды общения делятся на: (выбрать верное)
- а) информационные;
  - б) вербальные;
  - в) невербальные;
  - г) психологические
- Универсальным средством общения является: (выбрать верное)
- а) мимика;
  - б) жесты, позы;
  - в) интонация;
  - г) речь;
  - д) взгляды.
- Под невербальным общением понимается: (исключить не верное)
- а) язык жестов;
  - б) речь;
  - в) система знаков;
  - г) изменение голосового диапазона.
- Система утверждений, предназначенных для обоснования или опровержения какого – либо мнения, называется: (выбрать верное)
- а) аргументация;
  - б) убеждение;
  - в) суггестия;
  - г) внушение.
- Вопросы, требующие ответов типа «да – нет», называются: (выбрать верное)
- а) открытые;

- б) риторические;
- в) наводящие;
- г) закрытые.

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.

В процессе делового общения возможны психологические проявления определенной направленности: (выбрать верное)

- а) субъективный тип;
- б) интровертивный тип;
- в) экстравертивный тип;
- г) эмоциональный тип.

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.

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.

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.

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.

Психологическая культура делового общения выражается в следующих принципах: (исключить не верное)

- а) пунктуальность;
- б) конфиденциальность;
- в) грамотность;
- г) доброжелательность;
- д) самокритичность.

Наиболее употребительные методы влияния или воздействия на людей в процессе делового общения: (исключить не верное)

- а) убеждение;
- б) управление;
- в) внушение;
- г) принуждение.

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.

К методам аттракции относятся следующие приемы: (исключить не верное)

- а) «зеркало отношений»;
- б) «имя собственное»;
- в) «внимательный собеседник»;
- г) «терпеливый слушатель»;
- д) «личная жизнь».

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.

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 поведению 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.

***Критерии оценки:***

«зачтено» выставляется, если студент усвоил материал по программе дисциплины, способен преобразовывать теоретические знания в профессиональные умения и навыки; «не зачтено» выставляется, если студент не усвоил материал по программе дисциплины, не способен преобразовывать теоретические знания в профессиональные умения и навыки.