

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Кудрявцев М.Г.
Должность: Проректор по образовательной деятельности
Дата подписания: 03.03.2024
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 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 23.03.03 Эксплуатация транспортно-технологических машин и комплексов

Направленность (профиль) программы: Эксплуатация и сервис машин

Квалификация бакалавр

Форма обучения **заочная**

Балашиха 2024 г.

Рабочая программа разработана в соответствии с ФГОС ВО по направлению подготовки 23.03.03
Эксплуатация транспортно-технологических машин и комплексов
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-1.2. Находит и критически анализирует информацию, необходимую для решения поставленной задачи. Грамотно, логично, аргументировано формирует собственные суждения и оценки. Отличает факты от мнений, интерпретаций, оценок и т.д. в рассуждениях других участников деятельности | Знать (З) основные понятия критического анализа информации, приемы и методы критического осмысления информации, принципы и закономерности системного подхода к анализу полученной информации |
| | Уметь (У): сравнивать, анализировать полученную информацию на основе критического ее оценки, проверять и применять полученную информацию после всестороннего ее осмысления и оценки, отстаивать свою точку зрения на основе критической оценки полученной информации и использования аргументации, уметь критически реагировать на полученную информацию на основе правил и принципов позитивной критики |
| | Владеть (В): навыками критического мышления, позитивной критики, навыками отстаивания своей точки зрения на основе аргументации системной оценки полученной в коммуникативном взаимодействии информации |
| УК-4.3 Выбирает стиль общения в зависимости от ситуации с учетом функционирования языковых норм; ведет деловую переписку на государственном языке с учетом особенностей стилистики официальных писем | Знать (З) стили общения; правила ведения и основы деловой переписки на государственном языке; особенности стилистики официальных писем и корреспонденций; правила и закономерности деловой устной и письменной коммуникации |
| | Уметь (У): применять стили общения в зависимости от ситуации; вести деловую переписку на государственном языке с учетом особенностей стилистики делового письма; методы и навыки делового общения на государственном языке |
| | Владеть (В): навыками применять стили общения в зависимости от ситуации с учетом языковых норм; навыками деловых коммуникаций в устной и письменной форме на государственном языке с учетом особенностей стилистики деловой корреспонденции |
| УК-4.4 Осуществляет деловую коммуникацию в формате корреспонденции на иностранном языке с учетом особенностей стилистики официальных писем | Знать (З) правила письменной корреспонденции на иностранном языке; особенности и правила стилистики деловых и официальных писем |
| | Уметь (У): применять на практике деловую коммуникацию в письменной форме, методы и навыки деловой корреспонденции на иностранном языке; методикой составления суждения в межличностном деловом общении в письменной форме на иностранном языке с учетом стилистики официальных писем |
| | Владеть (В): навыками деловой коммуникации в формате корреспонденции на иностранном языке с учетом стилистики официальных писем; навыками чтения и перевода текстов на иностранном языке в профессиональном общении; |

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 23.03.03 Эксплуатация транспортно-технологических машин и комплексов.

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 | 2 семестр |
|--|--------------|
| Общая трудоемкость дисциплины, зачетных единиц | 3 |
| часов | 108 |
| Аудиторная (контактная) работа, часов | 32,25 |
| в т.ч. занятия лекционного типа | 16 |
| занятия семинарского типа | 16 |
| промежуточная аттестация | 0,25 |
| Самостоятельная работа обучающихся, часов | 71,75 |
| Контроль | 4 |
| Вид промежуточной аттестации | зачёт |

3.2 Очно-заочная форма обучения

| Вид учебной работы | 3 семестр |
|--|--------------|
| Общая трудоемкость дисциплины, зачетных единиц | 3 |
| часов | 108 |
| Аудиторная (контактная) работа, часов | 16,25 |
| в т.ч. занятия лекционного типа | 8 |
| занятия семинарского типа | 8 |
| промежуточная аттестация | 0,25 |
| Самостоятельная работа обучающихся, часов | 87,75 |
| 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 | 33 | 8 | 25 | Реферат | УК-1 УК-4 |
| 1.1. Виды, формы и особенности делового общения | 10 | 2 | 8 | | |
| 1.2. Этика и культура делового общения | 13 | 4 | 9 | | |
| 1.3. Язык делового общения. Вербальные и невербальные средства общения. | 10 | 2 | 8 | | |
| Раздел 2. Специфика делового общения | 29,75 | 8 | 21,75 | Тест | УК-1 УК-4 |
| 2.1. Деловой стиль общения | 15 | 4 | 10,75 | | |
| 2.2. Деловой этикет и протокол | 15 | 4 | 11 | | |
| Раздел 3. Коммуникативные технологии и процессы | 41 | 16 | 25 | Практическое задание | УК-1 УК-4 |
| 3.1 Технология делового общения | 12 | 4 | 8 | | |
| 3.2 Информационное обеспечение процесса делового общения | 12 | 4 | 8 | | |
| 3.3 Правила и техники делового общения | 17 | 8 | 9 | | |
| Итого за семестр | 108 | 32,25 | 71,75 | | |
| Промежуточная аттестация | 4,25 | 0,25 | 4 | Итоговое тестирование | УК-1 УК-4 |
| ИТОГО по дисциплине | 108 | 32,25 | 71,75 | | |

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 | 33 | 4 | 29 | Реферат | УК-1.2 УК-4.3 УК-4.4 |

| | | | | | |
|---|-------|-------|-------|-----------------------|----------------------------|
| общения | | | | | |
| 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 | | |
| Итого за семестр | 108 | 16,25 | 87,75 | | |
| Промежуточная аттестация | 4,25 | 0,25 | 4 | Итоговое тестирование | УК-1.2 УК-4.3,УК-4.4 |
| ИТОГО по дисциплине | 108 | 16,25 | 87,75 | | |

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. 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 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. |

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 23.03.03 Эксплуатация транспортно-
технологических машин и комплексов

Направленность (профиль) программы: Эксплуатация и сервис машин

Квалификация бакалавр

Форма обучения **заочная**

Балашиха 2024 г.

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

| Компетенций | Индикатор сформированности компетенций | Уровень освоения* | Планируемые результаты обучения | Наименование оценочного средства |
|---|---|---|---|---|
| <p>УК-1.2. Находит и критически анализирует информацию, необходимую для решения поставленной задачи. Грамотно, логично, аргументировано формирует собственные суждения и оценки. Отличает факты от мнений, интерпретаций, оценок и т.д. в рассуждениях других участников деятельности</p> | <p>Знать (З) основные понятия критического анализа информации, приемы и методы критического осмысления информации, принципы и закономерности системного подхода к анализу полученной информации</p> | <p>Пороговый (удовлетворительно)</p> | <p>Знать (З) основные понятия критического анализа информации, приемы и методы критического осмысления информации, принципы и закономерности системного подхода к анализу полученной информации, правила и принципы грамотной аргументации Уметь (У): сравнивать, анализировать полученную информацию на основе критического оценки ее, проверять и применять полученную информацию после всестороннего его осмысления и оценки, отстаивать свою точку зрения на основе критической оценки полученной информации и использования аргументации, уметь критически реагировать на полученную информацию на основе правил и принципов позитивной критики Владеть (В): навыками критического мышления, позитивной критики, навыками отстаивания своей точки зрения на основе аргументации системной оценки полученной в коммуникативном взаимодействии информации</p> | |
| | <p>Уметь (У): сравнивать, анализировать полученную информацию на основе критического оценки ее, проверять и применять полученную информацию после всестороннего его осмысления и оценки, отстаивать свою точку зрения на основе критической оценки полученной информации и</p> | | <p>Продвинутый (хорошо)</p> | <p>Знает твердо: основные понятия критического анализа информации, приемы и методы критического осмысления информации, принципы и закономерности системного подхода к анализу полученной информации, правила и принципы грамотной аргументации Умеет уверенно: сравнивать, анализировать полученную информацию на основе критического оценки ее, проверять и применять полученную информацию после всестороннего его осмысления и оценки, отстаивать свою точку зрения на основе</p> |

| | | | | |
|--|---|---------------------------------|---|--|
| | <p>использования аргументации, уметь критически реагировать на полученную информацию на основе правил и принципов позитивной критики</p> | | <p>критической оценки полученной информации и использования аргументации, уметь критически реагировать на полученную информацию на основе правил и принципов позитивной критики Владеет уверенно: навыками критического мышления, позитивной критики, навыками отстаивания своей точки зрения на основе аргументации системной оценки полученной в коммуникативном взаимодействии информации</p> | |
| | <p>Владеть (В): навыками критического мышления, позитивной критики, навыками отстаивания своей точки зрения на основе аргументации системной оценки полученной в коммуникативном взаимодействии информации</p> | <p>Высокий (отлично)</p> | <p>Имеет сформировавшееся систематические знания: об основных понятиях критического анализа информации, приемах и методах критического осмысления информации, принципах и закономерностях системного подхода к анализу полученной информации, правилах и принципах грамотной аргументации Имеет сформировавшееся систематическое умение: сравнивать, анализировать полученную информацию на основе критического оценки ее, проверять и применять полученную информацию после всестороннего его осмысления и оценки, отстаивать свою точку зрения на основе критической оценки полученной информации и использования аргументации, уметь критически реагировать на полученную информацию на основе правил и принципов позитивной критики Показал сформировавшееся систематическое владение: навыками критического мышления, позитивной критики, навыками отстаивания своей точки зрения на основе аргументации системной оценки полученной в коммуникативном взаимодействии</p> | |

| | | | | |
|---|---|---|--|---|
| | | | информации | |
| <p>УК-4.3 Выбирает стиль общения в зависимости от ситуации с учетом функционирования языковых норм; ведет деловую переписку на государственном языке с учетом особенностей стилистики официальных писем</p> | <p>Знать (З) основы коммуникативного взаимодействия, методы и виды коммуникативного воздействия на индивидуума и группу, принципы построения устного и письменного высказывания на русском и иностранном языках; правила и закономерности деловой устной и письменной коммуникации</p> | <p>Пороговый (удовлетворительно)</p> | <p>знать: основы коммуникативного взаимодействия, методы и виды коммуникативного воздействия на индивидуума и группу, принципы построения устного и письменного высказывания на русском и иностранном языках; правила и закономерности деловой устной и письменной коммуникации уметь: применять методы коммуникации для межличностного взаимодействия; формировать и проектировать эффективные методы коммуникативного взаимодействия с гражданами, органами власти и средствами массовой информации; применять на практике деловую коммуникацию в устной и письменной формах; применять методы и навыки делового общения на русском и иностранном языках; пользоваться методикой составления суждения в межличностном деловом общении на русском и иностранном языках владеть: навыками применять методы коммуникации для межличностного взаимодействия; навыками формировать и проектировать эффективные методы коммуникативного взаимодействия с гражданами, органами власти и средствами массовой информации; навыками чтения и перевода текстов на иностранном языке в профессиональном общении; навыками деловых коммуникаций в устной и письменной форме на русском и</p> | <p>Реферат, практическое задание, итоговое тестирование</p> |

| | | | | |
|--|--|------------------------------------|---|---|
| | | | иностранных языках; методикой составления суждения в межличностном деловом общении на русском и иностранном языках | |
| | <p>Уметь (У): применять методы коммуникации для межличностного взаимодействия; формировать и проектировать эффективные методы коммуникативного взаимодействия с гражданами, органами власти и средствами массовой информации; применять на практике деловую коммуникацию в устной и письменной формах, методы и навыки делового общения на русском и иностранном языках; методикой составления суждения в межличностном деловом общении на русском и иностранном языках</p> | <p>Продвинутый (хорошо)</p> | <p>Знает твердо: основы коммуникативного взаимодействия, методы и виды коммуникативного воздействия на индивидуума и группу; принципы построения устного и письменного высказывания на русском и иностранном языках; правила и закономерности деловой устной и письменной коммуникации</p> <p>Умеет уверенно: применять методы коммуникации для межличностного взаимодействия; навыками формировать и проектировать эффективные методы коммуникативного взаимодействия с гражданами, органами власти и средствами массовой информации; применять на практике деловую коммуникацию в устной и письменной формах; применять методы и навыки делового общения на русском и иностранном языках; пользоваться методикой составления суждения в межличностном деловом общении на русском и иностранном языках</p> <p>Владет уверенно: навыками применять методы коммуникации для межличностного взаимодействия; навыками формировать и проектировать эффективные методы коммуникативного взаимодействия с гражданами, органами власти и средствами массовой информации; навыками чтения и перевода текстов на иностранном языке в профессиональном общении; навыками деловых коммуникаций в устной и</p> | <p>Реферат, практическое задание, итоговое тестирование</p> |

| | | | | |
|--|---|---------------------------------|--|---|
| | | | письменной форме на русском и иностранных языках; методикой составления суждения в межличностном деловом общении на русском и иностранном языках | |
| | <p>Владеть (В): навыками применять методы коммуникации для межличностного взаимодействия; формировать и проектировать эффективные методы коммуникативного взаимодействия с гражданами, органами власти и средствами массовой информации; навыками чтения и перевода текстов на иностранном языке в профессиональном общении; навыками деловых коммуникаций в устной и письменной форме на русском и иностранных языках; методикой составления суждения в межличностном деловом общении на русском и иностранном языках</p> | <p>Высокий (отлично)</p> | <p>Имеет сформировавшееся систематические знания: об основах коммуникативного взаимодействия, методах и видах коммуникативного воздействия на индивидуума и группу; принципах построения устного и письменного высказывания на русском и иностранном языках; правилах и закономерностях деловой устной и письменной коммуникации</p> <p>Имеет сформировавшееся систематическое умение: применять методы коммуникации для межличностного взаимодействия; формировать и проектировать эффективные методы коммуникативного взаимодействия с гражданами, органами власти и средствами массовой информации; выстраивать долгосрочные позитивные взаимоотношения с гражданами, со средствами массовой информации и с органами власти, коммерческими и некоммерческими организациями</p> <p>Показал сформировавшееся систематическое владение: навыками применять методы коммуникации для межличностного взаимодействия; навыками формировать и проектировать эффективные методы коммуникативного взаимодействия с гражданами, органами власти и средствами массовой информации; навыками чтения и перевода текстов на иностранном языке в</p> | <p>Реферат, практическое задание, итоговое тестирование</p> |

| | | | | |
|--|--|--|---|--|
| | | | профессиональном общении; навыками деловых коммуникаций в устной и письменной форме на русском и иностранных языках; методикой составления суждения в межличностном деловом общении на русском и иностранном языках | |
| УК-4.4 Осуществляет деловую коммуникацию в формате корреспонденции на иностранном языке с учетом особенностей стилистики официальных писем | | | | |

Расписываем компетенции

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.