

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Кудрявцев Максим Геннадьевич

Должность: Проректор по образовательной деятельности

Дата подписания: 22.11.2024 10:58:45

Уникальный программный ключ:

790a1a8df2525774421adc1f50455f0e902b700

**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

Рабочая программа дисциплины

«Деловое общение в профессиональной деятельности»

Направление подготовки **38.04.08 Финансы и кредит**

Направленность (профиль) программы **Финансы и кредит**

Квалификация **магистр**

Форма обучения **заочная**

Балашиха, 2024

Рабочая программа разработана в соответствии с ФГОС ВО по направлению подготовки 38.04.08 Финансы и кредит

Составитель:

доцент кафедры управления,
к.э.н., доцент

Э.Б. Толпаров

Рецензент:

доцент кафедры экономики и
финансов, к.э.н

Е.А. Долгова

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы (компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины)

В результате изучения дисциплины «Деловое общение в профессиональной деятельности» у обучающихся формируются следующие общепрофессиональные компетенции:

Содержательная структура компонентов компетенций

Названия компетенций	Части компонентов
<p>ОПК-1 - готовность к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач профессиональной деятельности</p>	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> – основы речевой, логической культуры делового общения; – правила и нормы поведения в обществе, способствующие повышению эффективности деловых связей; – основы бесконфликтного взаимодействия в общении; <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> – использовать вербальные и невербальные средства для передачи информации; – осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации; <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> – навыками письменной и публичной речи, аргументации, ведения дискуссии; – средствами продуктивного общения в деловой сфере;
<p>ОПК-2 - готовность руководить коллективом в сфере своей профессиональной деятельности, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия</p>	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> – основы делового протокола; – современные технологии организации коммуникативного процесса; <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> – успешно применять на практике средства делового общения и современные технологии организации коммуникативного процесса; – создавать благоприятный социально-психологический климат в процессе ведения деловой беседы, разговора, переговоров; – использовать знания в области проведения деловых переговоров для реализации профессиональных навыков; – регулировать развитие конфликтной ситуации в направлении конструктивного решения; <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> – принципами, правилами и нормами делового общения в профессиональной деятельности;

2. Место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы

Деловое общение в профессиональной деятельности –это дисциплина, изучающая социально-психологические, ценностные и организационно-технические проблемы людей в деловом общении (профессиональной деятельности). Под деловым понимается общение, обеспечивающее успех какого-то общего дела, создающее условия для сотрудничества людей, чтобы осуществить значимые для них цели. Деловое общение содействует установлению и развитию отношений сотрудничества и партнерства между коллегами по

1.3 Культура делового общения	10	1	9		
1.4 Язык делового общения. Вербальные и невербальные средства общения	8	1	7		
Раздел 2. Правила делового общения. Коммуникативная культура	36	4	32		
2.1 Виды и стили делового общения	8	1	7		
2.2 Культура речи в деловом общении	10	1	9		
2.3 Формы делового общения	8	1	7		
2.4 Правила и принципы делового общения	10	1	9		
Раздел 3. Процесс делового общения	36	6	30		
3.1 Профессиональное деловое общение	8	1	7		
3.2 Цели, нормы и процесс делового общения	8	1	7		
3.3 Деловое общение с использованием современных средств связи и коммуникаций	6	1	5		
3.4 Роль, функции и средства делового общения	6	1	5		
3.5 Основы конфликтологии	8	2	6		
Итого	108	14	90		

4.2 Содержание дисциплины по разделам и темам

Раздел 1. Деловое общение. Общие сведения о этике и культуре делового общения

Цель: формирование у магистров теоретических знаний и практических навыков в сфере делового общения и построения коммуникаций между различными субъектами профессиональной деятельности, а также о этике, психологии и культуре делового общения.

Задачи:

- усвоение базовых понятий в системе основных категорий делового общения и коммуникационного процесса;
- изучение видов и форм делового общения и способов выстраивания коммуникаций при различных видах и формах общения с использованием вербальных и невербальных средств общения;
- изучение особенностей этики, психологии и культуры делового общения в профессиональной деятельности;
- развитие навыков социального взаимодействия и работы в коллективе, толерантного восприятия социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий;

Перечень учебных элементов раздела:

1.1 Деловое общение. Виды и формы. Особенности делового общения

Профессиональное деловое общение. Определение понятий «общение», «деловое общение». Предмет и задачи психологии и этики делового общения. Место психологии и этики делового общения в системе гуманитарных дисциплин. Общение и коммуникации. Особенности делового общения. Виды, стили и формы делового общения.

1.2 Этика и психология делового общения

Этика и психология общения в истории философской и психологической мысли, в трудах российских и зарубежных ученых. Моральные принципы общения между людьми в философской мысли древнего и нового времени. Элементы этики и психологии делового общения. Деловое общение в рабочей группе и профессиональный этикет.

1.3 Культура делового общения

Цели, нормы и процесс делового общения. Особенности организации и нормы культуры делового общения в финансовой сфере.

1.4 Язык делового общения. Вербальные и невербальные средства общения

Роль, функции и средства делового общения. Язык делового общения. Общение как коммуникация, взаимодействие и взаимовосприятие: коммуникативная, интерактивная и перцептивная стороны общения. Вербальные и невербальные средства общения.

Раздел 2. Правила делового общения. Коммуникативная культура

Цель: формирование у магистров теоретических знаний и практических навыков в области психологии личности, малых и больших групп в процессе общения, а также практических навыков в организации коммуникативного процесса с учетом этих особенностей.

Задачи:

- усвоение базовых понятий в системе основных категорий психологии делового общения;
- изучение правил делового общения с учетом толерантного отношения к участникам коммуникативного процесса;
- изучение особенностей речевой, логической и психологической культуры делового разговора.

Перечень учебных элементов раздела:

2.1 Виды и стили делового общения

Правила и принципы делового общения при использовании различных форм, видов и стилей делового общения. Общие представления о личности в психологии. Психологические типы. Ролевое поведение в деловом общении. Механизмы восприятия и понимания.

2.2 Культура речи и деловое общения

Роль речи в процессе деловой коммуникации. Речевая, логическая и психологическая культура делового разговора. Речевой этикет. Культура речи и деловое общения. Формы делового общения. Коммуникативная сторона общения. Деловой разговор как особая разновидность деловой речи. Основные требования к деловому разговору. Постановка вопросов и техника ответов на них.

2.3 Формы делового общения

Этапы делового общения. Механизмы воздействия в процессе общения. Источники передачи информации. Репрезентативные системы восприятия информации. Барьеры в общении. Интерактивная сторона общения. Средства взаимодействия между партнерами по общению. Создание благоприятного социально-психологического климата при деловом общении. Перцептивная сторона общения.

2.4 Правила и принципы делового общения

Имидж человека, его роль в деловом общении. Язык жестов. Транзактный анализ общения и его виды. Приемы управления вниманием собеседника. Барьеры непонимания и пути их преодоления. Признаки «конфликтной» личности. Методы аттракции. Техника и тактика аргументирования. Защита от некорректных собеседников.

Раздел 3 Процесс делового общения

Цель: формирование у магистров теоретических знаний и практических навыков в области профессионального делового общения и основ конфликтологии.

Задачи:

- изучить основы делового протокола;
- научиться успешно применять на практике средства делового общения и современные технологии организации коммуникативного процесса;
- овладеть принципами, правилами и нормами делового общения в профессиональной деятельности.
- изучить основы конфликтологии и правила бесконфликтного общения в профессиональной деятельности.

Перечень учебных элементов раздела:

3.1 Профессиональное деловое общение

Профессиональное деловое общение. Правила поведения делового человека на встречах и презентациях. Искусство публичного выступления.

3.2 Цели, нормы и процесс делового общения

Документационное обеспечение делового общения. Правила деловой переписки и способы доставки деловой корреспонденции. Схема делового письма. Назначение, форма и содержание визитной карточки. Проблемы при работе с документами и пути их решения.

3.3 Деловое общение с использованием современных средств связи и коммуникаций

Правила делового общения по телефону. Технические средства связи и коммуникации. Правила делового письма с использованием современных IT-технологий (электронная почта, мессенджеры, социальные сети и пр.). Этика косвенного общения.

3.4 Роль, функции и средства делового общения

Цели, нормы и процесс делового общения. Способы установления контакта с аудиторией. Психологический портрет аудитории, язык и стиль выступления.

3.5 Основы конфликтологии

Конфликты, виды и стадии их развития. Производственные и межличностные конфликты и их последствия. Переговоры как способ разрешения конфликтных ситуаций.

4.3 Тематический план по заочной форме обучения

Раздел 1. Деловое общение. Общие сведения о этике и культуре делового общения

Контактная работа обучающихся с преподавателем (занятия лекционного типа)

Тема	Вопросы	Трудоемкость, часов
1.1. Деловое общение. Виды и формы. Особенности делового общения	1. Деловое общение, его виды и функции. 2. Виды и формы делового общения.. 3. Особенности делового общения. .	1
1.3. Культура делового общения	1. Этические нормы и правила в деловом общении. 2. Общие сведения о культуре делового общения. 3. Учет национальных, конфессиональных и культурных различий в деловом общении.	1

Контактная работа обучающихся с преподавателем (занятия семинарского типа)

Тема	Вид работы (метод проведения)	Трудоемкость, часов
1.2. Этика и психология делового общения	семинар-дискуссия	1
1.4. Язык делового общения. Вербальные и невербальные средства общения	деловая игра, тест по разделу 1	1

Самостоятельная работа

Тема	Трудоемкость, часов	Контроль
1.1. Деловое общение. Виды и формы. Особенности делового общения	7	Устный опрос Реферат Тест
1.2. Этика и психология делового общения	9	
1.3. Культура делового общения	9	
1.4. Язык делового общения. Вербальные и невербальные средства общения	7	

Раздел 2. Правила делового общения. Коммуникативная культура

Контактная работа обучающихся с преподавателем (занятия лекционного типа)

Тема	Вопросы	Трудоемкость, часов
2.1 Виды и стили делового общения	1. Правила и принципы делового общения при использовании различных форм, видов и стилей делового общения. 2. Общие представления о личности в психологии. Психологические типы. 3. Ролевое поведение в деловом общении. 4. Механизмы восприятия и понимания.	1

Тема	Вопросы	Трудоемкость, часов
2.2 Культура речи и деловое общение	1. Речевая культура делового человека 2. Правила деловой переписки и способы доставки деловой корреспонденции. 3. Проблемы при работе с документами и пути их решения.	1

Контактная работа обучающихся с преподавателем (занятия семинарского типа)

Тема	Вид работы (метод проведения)	Трудоемкость, часов
2.3 Формы делового общения	семинар, групповая дискуссия	1
2.4 Правила и принципы делового общения	семинар-дискуссия, тест по разделу 2	1

Самостоятельная работа

Тема	Трудоемкость, часов	Контроль
2.1. Виды и стили делового общения	7	Устный опрос Реферат Тест
2.2. Культура речи и деловое общения	9	
2.3. Формы делового общения	7	
2.4. Правила и принципы делового общения	9	

Раздел 3. Процесс делового общения

Контактная работа обучающихся с преподавателем (занятия семинарского типа)

Тема	Вид работы (метод проведения)	Трудоемкость, часов
3.1 Профессиональное деловое общение	семинар-групповая дискуссия	1
3.2 Цели, нормы и процесс делового общения	семинар-групповая дискуссия	1
3.3 Деловое общение с использованием современных средств связи и коммуникаций	семинар-групповая дискуссия	1
3.4 Роль, функции и средства делового общения	семинар-групповая дискуссия	1
3.5 Основы конфликтологии	семинар, деловая игра, тест по разделу 3	2

Самостоятельная работа

Тема	Трудоемкость, часов	Контроль
3.1 Профессиональное деловое общение	9	Устный опрос Реферат Тест
3.2. Цели, нормы и процесс делового общения	6	
3.3. Деловое общение с использованием современных средств связи и коммуникаций	7	
3.4. Роль, функции и средства делового общения	5	
3.5. Основы конфликтологии	5	

5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Основными видами учебных занятий по дисциплине «Деловое общение в профессиональной деятельности» и организационными формами обучения являются: лекция, занятия семинарского типа, консультация, самостоятельная работа обучающегося.

Лекция является одним из важнейших видов учебных занятий и составляет основу теоретической подготовки обучающихся. Ее цель - дать систематизированные основы научных знаний по учебной дисциплине (модулю), акцентировав внимание на наиболее сложных и узловых вопросах темы. Лекция должна стимулировать активную познавательную деятельность студентов, способствовать формированию их творческого мышления. Для чтения отдельных лекций могут приглашаться ведущие ученые из других образовательных, научных учреждений, специалисты из учреждений.

Занятия семинарского типа – вид учебного занятия, на котором обучающиеся под руководством преподавателя выполняют определенные соответственно сформулированные задачи с целью усвоения научно-теоретических положений учебной дисциплины (модуля), приобретения умений и навыков их практического применения, опыта творческой деятельности, овладения современными методами практической работы, в том числе с применением технических средств.

Занятия семинарского типа могут проводиться в форме тренировок, решений практических задач, компьютерных практикумов, групповых проектов, мастер-классов, деловых и ролевых игр и т. п.

Занятия семинарского типа проводятся в аудиториях или в учебных лабораториях, оснащенных необходимыми техническими средствами обучения, вычислительной техникой.

Консультация – вид учебного занятия, на котором обучающийся получает от преподавателя ответы на конкретные вопросы или объяснения отдельных теоретических положений и их практического использования. Консультации проводятся регулярно и носят как индивидуальный, так и групповой характер. Основная задача группового консультирования – подробное либо углубленное рассмотрение вопросов теоретического курса, освоение которых, как правило, вызывает затруднение у части обучающихся. По желанию обучающихся возможно вынесение на обсуждение дополнительных вопросов, вызывающих у них особый интерес, которые не получили достаточного освещения в лекционном курсе.

Изучение отдельных тем дисциплины внеаудиторно является одним из видов самостоятельной работы и рекомендуется для студентов заочного обучения.

Студенты очного обучения изучают темы по указанию преподавателя либо по собственной инициативе в случаях допущенных ими необоснованных пропусков занятий или в целях более углубленной проработки определённых тем, вызывающих научно-исследовательский интерес обучающегося.

Контроль успеваемости и качества подготовки обучающихся подразделяется на текущий контроль и промежуточную аттестацию.

Текущий контроль предназначен для проверки хода и качества усвоения учебного материала, стимулирования учебной работы обучающихся и совершенствования методики проведения занятий. Он проводится в ходе всех видов учебных занятий в форме, предусмотренной тематическим планом с использованием тестовых заданий.

Промежуточная аттестация успеваемости и качества подготовки обучающихся предназначена для определения степени достижения учебных целей по дисциплине и проводится в форме зачета. Обучающиеся готовятся к промежуточной аттестации самостоятельно. Подготовка заключается в изучении программного материала дисциплины с использованием личных записей, сделанных в рабочих тетрадях, и

рекомендованной в процессе изучения дисциплины литературы. Сам зачет проводится в форме тестирования.

6. Перечень учебно-методического обеспечения по дисциплине (модулю)

1. Деловое общение в профессиональной деятельности: Методические указания по изучению дисциплины /Рос. гос. аграр. заочн. ун-т; Составитель: к.п.н., доцент Е.Г. Михалкина .- М.- 2018.

7. Оценочные материалы

Оценочные материалы в виде фонда оценочных средств по дисциплине «Деловое общение в профессиональной деятельности» представлены в приложении А к рабочей программе дисциплины.

8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины

Основная литература:

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» : [сайт]. - URL: <https://e.lanbook.com/book/119351> (дата обращения: 07.07.2019). - Режим доступа: для авториз. пользователей.

2. 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» : [сайт]. — URL: <https://e.lanbook.com/book/109425> (дата обращения: 07.07.2019). — Режим доступа: для авториз. пользователей.

Дополнительная литература:

1. Шабанова, Н.А. Культура речевой коммуникации : учебное пособие / Н.А. Шабанова, О.И. Соколова, С.М. Федюнина. — 3-е изд., стер. — Москва : ФЛИНТА, 2019. - 135 с. - ISBN 978-5-9765-0720-3. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система «Лань» : [сайт]. - URL: <https://e.lanbook.com/book/115906> (дата обращения: 07.07.2019). - Режим доступа: для авториз. пользователей.

9. Профессиональные базы данных и информационные справочные системы

1. Федеральная служба государственной статистики. – URL : <http://www.gks.ru/>
2. Научная электронная библиотека открытого доступа (Open Access)– URL : <https://cyberleninka.ru/> -
3. Полнотекстовая коллекция (база данных) электронных книг издательства Springer Nature. – URL : <https://link.springer.com/> -
4. Федеральный центр информационно-образовательных ресурсов. – URL : <http://fcior.edu.ru/>
5. Электронно-библиотечная система "AgriLib". Раздел: «Экономика». – URL : <http://ebs.rgazu.ru/?q=taxonomy/term/73>

6. Центр управления финансами. Деловое общение. – URL : <http://center-yf.ru/data/stat/Delovoe-obshenie.php>
7. Электронно-библиотечная система "E.Lanbook". – URL : <http://e.lanbook.com/>

10. Информационные справочные системы

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

11. 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>), инновационную систему тестирования, система электронного документооборота «GS-Ведомости», антивирусное программное обеспечение Dr. WEB Desktop Security Suite, а также иные свободно распространяемые программное обеспечение.

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 в профессиональной деятельности»**

Направление подготовки **38.04.08 Финансы и кредит**

Направленность (профиль) программы **Финансы и кредит**

Квалификация **магистр**

Форма обучения **заочная**

Балашиха 2024

1. Описание показателей и критериев оценивания сформированности компетенций

Код и наименование компетенции	Критерии освоения компетенции	Показатели оценивания сформированности компетенций	Процедуры оценивания
<p>ОПК-1 - готовность к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач профессиональной деятельности</p>	<p>Пороговый (удовлетворительно)</p>	<p>Знает:</p> <ul style="list-style-type: none"> – основы речевой, логической культуры делового общения; – правила и нормы поведения в обществе, способствующие повышению эффективности деловых связей; – основы бесконфликтного взаимодействия в общении; <p>Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> – использовать вербальные и невербальные средства для передачи информации; – осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации; <p>Владеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> – навыками письменной и публичной речи, аргументации, ведения дискуссии; – средствами продуктивного общения в деловой сфере; 	<p>Участие в устном опросе Защита рефератов Тестирование</p>
	<p>Продвинутый (хорошо)</p>	<p>Твердо знает:</p> <ul style="list-style-type: none"> – основы речевой, логической культуры делового общения; – правила и нормы поведения в обществе, способствующие повышению эффективности деловых связей; – основы бесконфликтного взаимодействия в общении; <p>Уверенно умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> – использовать вербальные и невербальные средства для передачи информации; – осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации; <p>Уверенно владеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> – навыками письменной и публичной речи, аргументации, 	<p>Участие в устном опросе Защита рефератов Тестирование</p>

Код и наименование компетенции	Критерии освоения компетенции	Показатели оценивания сформированности компетенций	Процедуры оценивания
		<p>ведения дискуссии;</p> <ul style="list-style-type: none"> – средствами продуктивного общения в деловой сфере; 	
	<p>Высокий (отлично)</p>	<p>Сформировавшееся систематическое знание:</p> <ul style="list-style-type: none"> – основ речевой, логической культуры делового общения; – правил и норм поведения в обществе, способствующих повышению эффективности деловых связей; – основ бесконфликтного взаимодействия в общении; <p>Сформировавшееся систематическое умение:</p> <ul style="list-style-type: none"> – использовать вербальные и невербальные средства для передачи информации; – осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации; <p>Сформировавшееся систематическое владение:</p> <ul style="list-style-type: none"> – навыками письменной и публичной речи, аргументации, ведения дискуссии; – средствами продуктивного общения в деловой сфере; 	<p>Участие в устном опросе Защита рефератов Тестирование</p>
<p>ОПК-2 - готовность руководить коллективом в сфере своей профессиональной деятельности, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия</p>	<p>Пороговый (удовлетворительно)</p>	<p>Знает:</p> <ul style="list-style-type: none"> – основы делового протокола; – современные технологии организации коммуникативного процесса; <p>Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> – использовать вербальные и невербальные средства для передачи информации; – осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации; 	<p>Участие в устном опросе Защита рефератов Тестирование</p>

Код и наименование компетенции	Критерии освоения компетенции	Показатели оценивания сформированности компетенций	Процедуры оценивания
		Владеет: - принципами, правилами и нормами делового общения в профессиональной деятельности;	
	Продвинутый (хорошо)	Твердо знает: – основы делового протокола; – современные технологии организации коммуникативного процесса; Уверенно умеет: – использовать вербальные и невербальные средства для передачи информации; – осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации; Уверенно владеет: - принципами, правилами и нормами делового общения в профессиональной деятельности;	Участие в устном опросе Защита рефератов Тестирование
	Высокий (отлично)	Сформировавшееся систематическое знание: – основ делового протокола; – современных технологий организации коммуникативного процесса; Сформировавшееся систематическое умение: – использовать вербальные и невербальные средства для передачи информации; – осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации; Сформировавшееся систематическое владение: - принципами, правилами и нормами делового общения в профессиональной деятельности;	Участие в устном опросе Защита рефератов Тестирование

2. Описание шкал оценивания

2.1 Шкала оценивания на этапе текущего контроля

Технология оценивания	Отсутствие усвоения (ниже порогового)*	Пороговый (удовлетворительно)	Продвинутый (хорошо)	Высокий (отлично)
Написание реферата	реферат студентом не представлен	имеются существенные отступления от требований к реферированию	основные требования к реферату и его защите выполнены, но при этом допущены недочёты.	выполнены все требования к написанию и защите реферата: обозначена проблема и обоснована её актуальность, сделан краткий анализ различных точек зрения на рассматриваемую проблему и логично изложена собственная позиция, сформулированы выводы, тема раскрыта полностью, выдержан объём, соблюдены требования к внешнему оформлению, даны правильные ответы на дополнительные вопросы.
Участие в групповых обсуждениях (устный опрос)	у студента имеются отдельные представления об изученном материале, но все же большая часть материала не усвоена.	обнаруживает усвоение основного материала, но испытывает затруднение при его воспроизведении и требует дополнительных и уточняющих вопросов преподавателя; предпочитает отвечать на вопросы, воспроизводящего характера и испытывает затруднение при ответах на видоизмененные вопросы.	знает изученный материал; отвечает без особых затруднений на вопросы преподавателя; умеет применять полученные знания на практике.	обнаруживает усвоение всего объема материала; выделяет главные положения в изученном материале и не затрудняется при ответах на видоизмененные вопросы; свободно применяет полученные знания на практике.

* Студенты, показавшие уровень усвоения ниже порогового, не допускаются к промежуточной аттестации по дисциплине «Деловое общение в профессиональной деятельности».

2.2 Шкала оценивания на этапе промежуточной аттестации (зачет)

Технология оценивания	Отсутствие усвоения (ниже порогового)	Пороговый (удовлетворительно)	Продвинутый (хорошо)	Высокий (отлично)
Выполнение итогового теста (из 30 возможных)	имеет только отдельные представления	испытывает затруднения при самостоятельном	умеет применять полученные	свободно применяет знания на

вопросов варианта)	об изучаемом материале, правильных ответов на предложенный тест менее 15, на семинарских занятиях не проявлял активности	воспроизведении материала, ответов на предложенный тест 15-20, на семинарских занятиях ответы были не точны	знания на практике, ответов на предложенный тест 21-26, на семинарских занятиях проявлял активность	практике, ответов на предложенный тест 27-30, на семинарских занятиях проявлял инициативу, активно отвечал на вопросы
--------------------	--	---	---	---

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

3.1 Вопросы для подготовки к устному опросу для текущего контроля по дисциплине «Деловое общение в профессиональной деятельности»

Опрос проводится в учебной аудитории в форме индивидуальной беседы преподавателя с обучающимся после самостоятельного изучения студентом соответствующих тем с целью выяснения объема знаний студентов по изученному материалу. Вопросы для подготовки выдает преподаватель. Количество вопросов определяет преподаватель

Раздел 1. Деловое общение. Общие сведения о этике и культуре делового общения	
	Примерные вопросы
1.1. Деловое общение. Виды и формы. Особенности делового общения	<ol style="list-style-type: none"> 1. Какие задачи решаются в рамках дисциплины «Деловое общение в профессиональной деятельности»? 2. Перечислите виды и формы делового общения, приведите примеры. 3. Каковы особенности делового общения в Вашей профессиональной деятельности?
1.2. Этика и психология делового общения	<ol style="list-style-type: none"> 1. Назовите этические направления делового общения. В чем их значение и смысл? 2. Объясните значение философско – этического опыта в становлении и формировании процесса межличностного общения 3. Обозначьте моральные принципы общения между людьми в философской мысли древнего и нового времени.
1.3. Культура делового общения	<ol style="list-style-type: none"> 1. Общение как коммуникация, поясните, что подразумевается под этими понятиями с точки зрения этики делового общения. 2. Взаимодействие и взаимовосприятие в деловом общении. 3. Коммуникативная, интерактивная и перцептивная стороны общения. 4. Учет национальных и конфессиональных особенностей в деловом общении.
1.4. Язык делового общения. Вербальные и невербальные средства общения	<ol style="list-style-type: none"> 1. Перечислите средства визуального общения, дайте им характеристику с точки зрения восприятия собеседниками. 2. Рассмотрите внимательно фотографии, ответьте на вопросы: <ol style="list-style-type: none"> а) Какую эмоцию переживает персонаж. Почему Вы так думаете? б) Что выражает данная поза персонажа?

	с) Что выражает данный жест? Почему Вы так думаете?
Раздел 2. Правила делового общения. Коммуникативная культура	
	Вопросы
2.1. Виды и стили делового общения	<ol style="list-style-type: none"> 1. Виды и стили делового общения. Приведите примеры. Когда применяется тот или иной вид и стиль общения? 2. Деловое общение в рабочей группе и профессиональный этикет.
2.2. Культура речи и деловое общения	<ol style="list-style-type: none"> 1. Культура речи и деловое общение. Поясните их взаимосвязь, свяжите с будущей профессиональной деятельностью. 2. Особенности речевой культуры в профессиональной деятельности. 3. Англицизмы: необходимость и практика их использования
2.3. Формы делового общения	<ol style="list-style-type: none"> 1. Формы делового общения. Приведите примеры. Когда применяется та или иная вид форма общения?
2.4. Правила и принципы делового общения	<ol style="list-style-type: none"> 1. Правила и принципы делового общения. Разработайте разделы кодекса государственного и муниципального служащего в части правил и принципов делового общения и построения деловых коммуникаций.
Раздел 3. Процесс делового общения	
3.1 Профессиональное деловое общение	<ol style="list-style-type: none"> 1. Назначение и функции деловой беседы. 2. Подготовка и ведение делового совещания. 3. Организация и ведение дискуссий. 4. Искусство публичного выступления. 5. Подготовка и ведение переговоров
3.2 Цели, нормы и процесс делового общения	<ol style="list-style-type: none"> 1. Спор, дискуссия, полемика. 2. Допустимые и недопустимые приемы в споре. 3. Основные психологические особенности поведения докладчика. 4. Приемы коммуникативного воздействия на слушателей.
3.3 Деловое общение с использованием современных средств связи и коммуникаций	<ol style="list-style-type: none"> 1. Правила использования мобильных средств связи 2. Сетевой этикет 3. Использование возможностей мессенджеров и социальных сетей в профессиональном общении. 4. Правила переписки по электронной почте. 5. правила составления личного резюме.
3.4 Роль, функции и средства делового общения	<ol style="list-style-type: none"> 1. Взаимодействие в процессе общения. 2. Деловая переписка. Общие правила оформления документов 3. Документальное обеспечение делового общения.
3.5 Основы конфликтологии	<ol style="list-style-type: none"> 1. Виды конфликтов. 2. Конфликты, стадии их развития способы разрешения.. 3. Переговоры как способ разрешения конфликтных ситуаций.

3.2 Примерные тестовые задания для текущего контроля к разделам по дисциплине "Деловое общение в профессиональной деятельности"

Раздел 1. Деловое общение. Общие сведения о этике и культуре делового общения

1. Какие из названных наук занимаются вопросами общения? (исключить не верное)
 - а) философия;
 - б) социология;
 - в) информатика;

- г) психология;
 - д) психиатрия;
2. В трудах какого философа впервые обосновывается 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.

Раздел 2. Правила делового общения. Коммуникативная культура

1. 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.
2. В процессе делового общения возможны психологические проявления определенной направленности: (выбрать верное)
- а) субъективный тип;
 - б) интровертивный тип;
 - в) экстравертивный тип;
 - г) эмоциональный тип.
3. 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.
4. 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.
5. 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.
6. 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.
7. Психологическая культура делового общения выражается в следующих принципах: (исключить не верное)
- а) пунктуальность;
 - б) конфиденциальность;
 - в) грамотность;
 - г) доброжелательность;
 - д) самокритичность.
8. Наиболее употребительные методы влияния или воздействия на людей в процессе делового общения: (исключить не верное)
- а) убеждение;
 - б) управление;
 - в) внушение;
 - г) принуждение.
9. 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.
10. К методам аттракции относятся следующие приемы: (исключить не верное)
- а) «зеркало отношений»;
 - б) «имя собственное»;
 - в) «внимательный собеседник»;
 - г) «терпеливый слушатель»;
 - д) «личная жизнь».
11. 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.
12. 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;
13. 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.
14. 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.
15. 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.
16. 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.
17. 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.
18. 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.
19. 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.
20. 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.
21. Наиболее оптимальными днями для переговоров являются: (исключить не верное)
- а) понедельник;
 - б) вторник;
 - в) среда;
 - г) четверг;
 - д) пятница;
 - е) суббота.
22. 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.

23. Совещание – это: (исключить не верное)

- а) способ открытого коллективного обсуждения тех или иных вопросов;
- б) оптимальная форма работы;
- в) равные права каждого участника высказаться и обосновать свое мнение;
- г) мероприятие для решения административных вопросов.

Раздел 3. Процесс делового общения

1. 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».

2. Стратегии поведения субъектов в конфликтных ситуациях выражаются в: (исключить не верное)

- а) противоборстве;
- б) сотрудничестве;
- в) либерализме;
- г) компромиссе;
- д) уклонении;
- е) приспособлении.

3. 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.

4. 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.

5. В каких формах реализуется деловое общение? (исключить не верное)

- а) деловая беседа;
- б) деловые переговоры;
- в) деловое совещание;
- г) публичное выступление;
- д) деловые контакты.

6. «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.

7. 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.
8. Какие технологии используются при создании привлекательного образа? (выбрать верное)
- а) самоуправления;
 - б) самоорганизации;
 - в) самообразования;
 - г) самосовершенствования;
 - д) самопрезентации.

3.3 Примерные темы рефератов для текущего контроля по дисциплине «Деловое общение в профессиональной деятельности»

Написание реферата является важным элементом самостоятельной работы студентов в целях приобретения ими необходимой профессиональной подготовки, развития умения и навыков самостоятельного научного поиска: изучения литературы по выбранной теме, анализа различных источников и точек зрения, обобщения материала, выделения главного, формулирования выводов и т. п.

С помощью рефератов студенты глубже постигают наиболее сложные проблемы курса, учатся лаконично излагать свои мысли, правильно оформлять работу, докладывать результаты своего труда.

Объём реферата 10-15 страниц.

Структура реферата:

- Титульный лист.
- Содержание.
- Введение (дается постановка вопроса, объясняется выбор темы, ее значимость и актуальность, указываются цель и задачи реферата, дается характеристика используемой литературы).
- Основная часть (состоит из глав и подглав, которые раскрывают отдельную проблему или одну из ее сторон и логически являются продолжением друг друга).
- Заключение и выводы (подводятся итоги и даются обобщенные основные выводы по теме реферата, делаются рекомендации).
- Список литературы.

В списке литературы должно быть не менее 10 различных источников.

Студенты представляют рефераты на контактных занятиях в виде выступления продолжительностью 5 – 7 минут и ответов на вопросы слушателей.

Примерные темы рефератов

1. Вербальный и невербальный этикет.
2. Взаимодействие в процессе общения
3. Виды делового общения.
4. Личное резюме: правила написания. Визитная карточка делового человека.
5. Деловая переписка.
6. Деловой этикет.
7. Деловые встречи.
8. Деловые переговоры.

9. Документальное обеспечение делового общения.
10. Ключевые понятия этики.
11. Конфликты в сфере делового общения, их предупреждение и разрешение.
12. Концептуальные основы изучения этнопсихологических аспектов делового взаимодействия.
13. Методы и правила ведения переговоров.
14. Методы снятия психологического напряжения
15. Национальные особенности деловой этики.
16. Общение как социально-психологическая категория: определение, структура, средства, функции.
17. Общие этические принципы и характер деловых отношений.
18. Организация деловых совещаний.
19. Особенности общения через переводчика.
20. Правила деловой переписки.
21. Правила пользования мобильным телефоном
22. Психологическая оценка конфликта и его участников
23. Современные взгляды на место этики в деловых отношениях.
24. Специфика телефонного разговора как вида речевого общения
25. Способы разрешения конфликта.
26. Стадии развития рабочего коллектива
27. Черты характера и особенности поведения народов Европы.
28. Черты характера и особенности поведения народов Азии.
29. Черты характера и особенности поведения народов Ближнего Востока.
30. Этапы переговорного процесса по урегулированию конфликта
31. Этапы становления деловой этики.
32. Этика делового общения: правила этики.
33. Этика деловых отношений «сверху вниз», «снизу вверх», «на равных».
34. Характеристика современных коммуникационных средств общения.

3.4 КОМПЛЕКТ ПРИМЕРНЫХ ЗАДАНИЙ (ЗАЧЕТ) ПО ДИСЦИПЛИНЕ «ДЕЛОВОЕ ОБЩЕНИЕ В ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ» ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Экзамен проводится в виде итогового теста. Для выполнения заданий отводится 45 минут.

- 1. Общение – это: (выбрать верные)**
 - a. процесс взаимного согласия;
 - b. процесс взаимопонимания;
 - c. процесс взаимодействия;
 - d. процесс обмена информацией;
 - e. процесс взаимовосприятия.
- 2. Какие из названных наук занимаются вопросами общения?**
 - a. философия;
 - b. социология;
 - c. информатика;
 - d. психология;
 - e. психиатрия;
 - f. все верно.
- 3. Виды общения делятся на (выбрать верные):**
 - a. информационные;
 - b. вербальные;
 - c. невербальные;

d. психологические.

4. Стили общения (исключить неверное):

a. гуманистическое общение;

b. ритуальное общение;

c. визуальное общение;

d. манипулятивное общение.

5. Расположите в хронологическом порядке основоположников античной

этики:.

a. Сократ;

b. Демокрит

c. Платон

d. Аристотель

6. В трудах какого философа впервые обосновывается самоценность человеческого общения?

a. Аристотель;

b. Демокрит;

c. Платон;

d. Сократ.

7. Кому из мыслителей принадлежит доказательство нравственного содержания общения?

a. М. Монтень;

b. Д. Юм;

c. Дж. Локк;

d. Ж.-ж. Руссо;

e. Б. Спиноза.

8. Структура общения предполагает наличие взаимоувязанных сторон: (исключить неверное)

a. коммуникативной;

b. пространственно-временной;

c. интерактивной;

d. перцептивной.

9. Коммуникативная сторона общения состоит в: (отметить верное)

a. организация взаимодействия между индивидами;

b. процессе восприятия друг друга партнерами;

c. обмене информацией между людьми;

d. организации процесса взаимопонимания.

10. Интерактивная сторона общения предполагает: (отметить верное)

a. приобретение, хранение, переработку и передачу информации;

b. организацию взаимодействия между индивидами;

c. использование практического и теоретического опыта;

d. организацию вербального общения.

11. Перцептивная сторона общения предполагает: (выбрать верное)

a. процесс обмена и передачи информации;

b. организацию вербального общения;

c. процесс восприятия партнерами друг друга;

d. организацию взаимодействия между партнерами.

12. Универсальным средством общения является: (выбрать верное)

a. мимика;

b. жесты, позы;

c. интонация;

d. речь;

e. взгляды.

- 13. К группе средств невербального общения относятся: (выбрать верное)**
- средства визуального общения;
 - акустические средства общения;
 - ольфакторные средства общения;
 - тактильные средства общения;
 - все верно.
- 14. Ольфакторные средства общения – это: (выбрать верное)**
- внешний облик партнера;
 - естественные (природные) и искусственные запахи;
 - пространственно-временные условия общения;
 - тактильные контакты.
- 15. Основными механизмами познания другого человека в процессе общения являются: (исключить неверные)**
- идентификация;
 - конформность;
 - эмпатия;
 - рефлексия;
 - убеждение;
 - заражение.
- 16. Психологическая культура делового общения выражается в следующих принципах: (исключить неверное)**
- пунктуальность;
 - конфиденциальность;
 - грамотность;
 - доброжелательность;
 - самокритичность.
- 17. Использование методов аттракции позволяет: (выбрать верное)**
- убедить собеседника в собственной правоте;
 - расположить к себе собеседника;
 - лучше сориентироваться в обсуждаемой проблеме;
 - повысить внимание к собеседнику.
- 18. К методам аттракции относятся следующие приемы: (исключить неверное)**
- зеркало отношений;
 - имя собственное;
 - внимательный собеседник;
 - терпеливый слушатель;
 - личная жизнь.
- 19. Термин "имидж" придумали: (выбрать верное)**
- психологи;
 - социологи;
 - политики;
 - дипломаты.
- 20. "Имидж" означает: (выбрать верное)**
- внешний облик человека;
 - представление об образе человека, которое остается в сознании других людей;
 - технология построения образа;
 - умение управлять теми впечатлениями, которые возникают по нашему поводу у других людей.
- 21. Под конфликтом следует понимать: (исключить неверное)**
- отсутствие согласия между двумя и более сторонами;

- b. открытое противостояние как следствие взаимоисключающих интересов и позиций;
- c. поведение сторон для которого характерна неспособность достичь компромиссов;
- d. любое столкновение противоположных точек зрения, мнений, позиций и пр.

22. Наиболее распространенными причинами конфликта являются:
(выбрать верное)

- a. частичное завершение;
- b. полное завершение;
- c. относительное завершение;
- d. абсолютное завершение.

23. Переговоры это: (выбрать верное)

- a. менеджмент в действии;
- b. вид совместной с партнером деятельности;
- c. факт нашей повседневной жизни;
- d. диалог равноправных участников;
- e. все верно.

24. В процессе переговоров партнеры рассчитывают: (исключить неверное)

- a. доказать собственную правоту;
- b. добиться взаимной договоренности по спорному вопросу;
- c. достойно выдержать конфронтацию;
- d. сохранить сложившиеся отношения.

25. Оптимальное время продолжительности переговоров: (выбрать верное)

- a. от 0,5 часа до 1 часа;
- b. от 1 часа до 1,5 часов;
- c. от 1,5 до 2 часов;
- d. от 2 до 2,5 часов.

26. Высказать замечания собеседнику возможно при соблюдении следующих принципов (указать неверное)

- a. лаконичность ответа;
- b. сдержанность в личных оценках;
- c. признание правоты;
- d. выражение превосходства;
- e. локализация.

27. В каких формах реализуется деловое общение? (исключить неверное)

- a. деловая беседа;
- b. деловые переговоры;
- c. деловое совещание;
- d. публичное выступление;
- e. деловые контакты.

28. Суть деловой беседы сводится к: (исключить неверное)

- a. установлению контакта между собеседниками;
- b. вербальному общению между собеседниками, имеющими полномочия для установления деловых отношений;
- c. речевому общению между собеседниками, направленному на выработку решения деловых проблем;
- d. формальным отношениям между деловыми партнерами.

29. На фазе обсуждения и принятия решения важное значение имеют следующие проявления со стороны собеседника: (выбрать верные)

- a. умение убеждать;
- b. умение критиковать;
- c. умение слушать;

- d. умение спрашивать.
- 30. Совещание - это: (исключить неверное)**
- a. способ открытого коллективного обсуждения тех или иных вопросов;
- b. оптимальная форма работы;
- c. равные права каждого участника высказаться и обосновать свое мнение;
- d. все верно.