

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)**



## Рабочая программа дисциплины

### Деловое общение

Направление подготовки 19.03.01 Биотехнология

Направленность (профиль) программы Биотехнология пищевых производств

Квалификация Бакалавр

Форма обучения **очная**

Балашиха 2024 г.

Рабочая программа разработана в соответствии с ФГОС ВО по направлению подготовки 19.03.01 Биотехнология

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

| <b>Универсальная компетенция</b>  |  |
|---|--|
| УК-4. Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном (ых) языке (ах) | <b>Знать (З)</b> 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   |
|   | <b>Уметь (У):</b> 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  |
|   | <b>Владеть (В):</b> 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 |

## 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 19.03.01 Биотехнология профиль «Биотехнология пищевых производств».

**Цель:** На основе научного знания об особенностях и структуре делового общения создать условия для формирования у обучающихся навыков эффективного

коммуникационного взаимодействия и решения возникающих вопросов и задач в сфере профессиональной деятельности.

**.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;
- поддержка формирования и продвижения имиджа организаций и престижа профессии работников данного направления подготовки на основе современных коммуникативных технологий;
- участие в подготовке и проведении коммуникационных кампаний и мероприятий в соответствии с целями и задачами, стоящими перед организациями в информационно-коммуникативной сфере.

**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 часов | 3<br><b>108</b> |
| <b>Аудиторная (контактная) работа, часов</b>         | <b>32,25</b>    |
| в т.ч. занятия лекционного типа                      | 16              |
| занятия семинарского типа                            | 16              |
| промежуточная аттестация                             | 0,25            |
| <b>Самостоятельная работа обучающихся, часов</b>     | <b>75,75</b>    |
| Вид промежуточной аттестации                         | зачёт           |

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

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

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-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-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                         | 45    | 16    | 29    | Практическое задание  | 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                                  | 21    | 8     | 13    |                       |      |
| <b>Промежуточная аттестация</b>   | 0,25  | 0,25  |       | Итоговое тестирование | УК-4 |
| <b>Итого за семестр</b>   | 108   | 32,25 | 75,75 |                       |      |
| <b>ИТОГО по дисциплине</b>  | 108   | 32,25 | 75,75 |                       |      |

## ***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» | <a href="https://e.lanbook.com/book/119351">https://e.lanbook.com/book/119351</a> . - |

|                       |   |   |
|-----------------------|---|---|
| 2                     | Капкан, М.В, Лихачева, Л.С : учеб пособие/<br>М.В. Капкан, Л.С. Лихачева. –<br>Екатеринбург, УрФУ, 2017. – 168 с.   | <a href="http://elar.urfu.ru/bitstream/10995/51601/1/978-5-7996-2076-9_2017.pdf">http://elar.urfu.ru/bitstream/10995/51601/1/978-5-7996-2076-9_2017.pdf</a> |
| 3                     | Мамай, О.В. Деловые коммуникации :<br>учебное пособие / О.В. Мамай, И.Н. Мамай.<br>- Самара: СамГАУ, 2018. - 120 с. - ISBN<br>978-5-88575-498-9. - Текст : электронный //<br>Электронно-библиотечная система «Лань» :             | <a href="https://e.lanbook.com/book/109425">https://e.lanbook.com/book/109425</a>   |
| <b>Дополнительная</b> |   |   |
| 1                     | Деловые коммуникации. Методические<br>указания: учебное пособие /О.Е.Андреюк.-<br>Смоленск : ФГБОУ ВО Смоленская ГСХА,<br>2018.- 38с.- Текст: электронный//<br>Электронно-библиотечная система<br>«Agrislib»:сайт.-Балашиха, 2018 | <a href="http://ebs.rgazu.ru  index.php?q=node 4922">http://ebs.rgazu.ru  index.php?q=node 4922</a>   |
| 2                     | Коноваленко, М.Ю. Деловые<br>коммуникации: учеб. для бакалавров /<br>М.Ю. Коноваленко, В.А. Коноваленко. –<br>М.: Юрайт, 2014. – 468 с.   |   |

### **6.3 Перечень электронных образовательных ресурсов \***

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

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

#### **Современные профессиональные базы данных**

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

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

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

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

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

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

#### **Информационные справочные системы**

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

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

3. БИТ.ЖКХ 8. - <https://www.1cbit.ru/>

4. Портал Реформа ЖКХ.- [www.reformagkh.ru](http://www.reformagkh.ru)

#### **Лицензионное программное обеспечение**

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

OpenOffice, Люникс (бесплатное программное обеспечение широкого класса),

система дистанционного обучения Moodle ([www.edu.rgazu.ru](http://www.edu.rgazu.ru)),

Вебинар (Adobe Connect v.8, Zomm, Google Meet, Skype, Мираполис), программное

обеспечение электронного ресурса сайта, включая ЭБС AgriLib и видеоканал РГАЗУ(<http://www.youtube.com/rgazu>),  
антивирусное программное обеспечение Dr. WEB Desktop Security Suite.

### 6.5 Перечень учебных аудиторий, оборудования и технических средств обучения\*\*

| Предназначение помещения (аудитории)  | Наименование корпуса, № помещения (аудитории)   | Перечень оборудования (в т.ч. виртуальные аналоги) и технических средств обучения*  |
|---|---|---|
| Для занятий лекционного типа  | Учебно-административный корпус.<br>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.<br>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.<br>Помещение для самостоятельной работы.<br>Читальный зал                                     | Персональные компьютеры 11 шт. Выход в интернет, доступ в электронную информационно-образовательную среду университета  |
|   | Учебно-лабораторный корпус.<br>Помещение для самостоятельной работы.<br>Каб. 320.   | Специализированная мебель, набор демонстрационного оборудования, персональные компьютеры 11 шт. Выход в интернет, доступ в электронную информационно-образовательную среду университета   |
|   | Учебно-административный корпус.<br>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. |



**Министерство сельского хозяйства Российской Федерации  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Российский государственный аграрный заочный университет»**

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

Направление подготовки 19.03.01 Биотехнология

Направленность (профиль) программы Биотехнология пищевых производств

Квалификация Бакалавр

Форма обучения **очная**

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-4. Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном языке (ах)</p> | <p><b>Знать (З)</b> 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 style="text-align: center;"><b>Пороговый (удовлетворительно)</b></p> | <p><b>знать:</b> 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><b>уметь:</b> 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</p> <p><b>владеть:</b> 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</p> | <p>Реферат, практическое задание, итоговое тестирование</p> |

|  |  |                                    |   |   |
|--|--|------------------------------------|---|---|
|  |  |                                    | В устной и письменной форме на русском и иностранных языках; методикой составления суждения в межличностном деловом общении на русском и иностранном языках   |   |
|  | <p><b>Уметь (У):</b> 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><b>Продвинутый (хорошо)</b></p> | <p><b>Знает твердо:</b> 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><b>Умеет уверенно:</b> 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><b>Владеет уверенно:</b> 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> |

|  |   |                                 |   |   |
|--|---|---------------------------------|---|---|
|  |   |                                 | <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</p>  |   |
|  | <p><b>Владеть (В):</b> 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><b>Высокий (отлично)</b></p> | <p><b>Имеет сформировавшееся систематические знания:</b> 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><b>Имеет сформировавшееся систематическое умение:</b> 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><b>Показал сформировавшееся систематическое владение:</b> навыками применять методы коммуникации для межличностного взаимодействия; навыками формировать и проектировать эффективные методы коммуникативного взаимодействия с гражданами, органами власти и средствами массовой информации</p> | <p>Реферат, практическое задание, итоговое тестирование</p> |

|  |  |  |   |  |
|--|--|--|---|--|
|  |  |  | 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 |  |
|--|--|--|---|--|

\* зачтено выставляется при уровне освоения компетенции не ниже порогового

## 2. Описание шкал оценивания

### 2.1 Шкала оценивания на этапе текущего контроля

| Форма текущего контроля          | Отсутствие усвоения (ниже порогового)*          | Пороговый (удовлетворительно)   | 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.

**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<br>2. Упадок традиционных нравственных ценностей в обществе оказали определенное | 1. Четкие личные цели     |



|  |  |
|--|--|
| <p>влияние и на личные убеждения</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>3. Имеется широкая возможность выбора ценностей, поступков, требований и навыков.</li> <li>4. Организационные системы не в состоянии обеспечить все возможности для обучения современного руководителя</li> <li>5. Проблем становится все больше, и они усложняются, а средства для их решения – ограничены.</li> <li>6. Расширяющаяся борьба за рынки сбыта, энергетические ресурсы и прибыльность делает необходимым выдвижение новых идей и постоянное приспособление</li> <li>7. Традиционные иерархические отношения (основанные на приказах) затрудняются</li> <li>8. Многие школы и методики исчерпали себя и не отвечают запросам современности</li> <li>9. Большие затраты связаны с использованием наемных работников</li> <li>10. Сложные задачи производства требуют объединения усилий нескольких людей, совместно осуществляющих их решение</li> </ol> |  |
|--|--|

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

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

Задание 3. Начальник отдела поручил вам выступить на совещании с руководством. Несмотря на то, что вы вполне компетентный специалист с большим опытом работы, есть одна проблема: вы совершенно не умеете выступать перед аудиторией, постоянно смущаетесь и 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 «Империял Z» с этими двумя сотрудниками после расследования утечки информации?

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

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

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

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

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

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

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

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

2. Извинитесь перед ним и начнете беседу.

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

4. Отмените беседу и перенесете ее на другое время.

5. Свой вариант.

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

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

## **КОМПЛЕКТ ТЕСТОВ для промежуточной аттестации (зачет) по дисциплине**

Зачет проводится в виде итогового теста. Для выполнения теста отводится 60 минут.

### **Примерные задания итогового теста**

1. Какие из названных наук занимаются вопросами общения?

- а) философия;
- б) социология;
- в) информатика;

- г) психология;
  - д) психиатрия;
2. В трудах какого философа впервые обосновывается самоценность человеческого общения? (выбрать верное)
- а) Аристотель;
  - б) Демокрит;
  - в) Платон;
  - г) Сократ.
3. Кому из мыслителей принадлежит доказательство нравственного содержания общения? (выбрать верное)
- а) М. Монтень;
  - б) Д. Юм;
  - в) Дж. Локк;
  - г) Ж.-ж. Руссо;
  - д) Б. Спиноза.
4. Общение – это: (выбрать верное)
- а) процесс взаимного согласия;
  - б) процесс взаимопонимания;
  - в) процесс взаимодействия;
  - г) процесс обмена информацией;
  - д) процесс взаимовосприятия.
5. Деловое общение – это: (выбрать верное)
- а) светское общение;
  - б) формальное общение;
  - в) вербальное общение;
  - г) неформальное общение.
6. Структура общения предполагает наличие взаимоувязанных сторон: (исключить не верное)
- а) коммуникативной;
  - б) пространственно-временной;
  - в) интерактивной;
  - г) перцептивной.
7. Коммуникативная сторона общения состоит в: (отметить верное)
- а) организации взаимодействия между индивидами;
  - б) процессе восприятия друг друга партнерами;
  - в) обмене информацией между людьми;
  - г) организации процесса взаимопонимания.
8. Интерактивная сторона общения предполагает: (исключить неверное)
- а) приобретение, хранение, переработку и передачу информации;
  - б) организацию взаимодействия между индивидами;
  - в) использование практического и теоретического опыта;
  - г) организацию вербального общения.
9. Перцептивная сторона общения предполагает: (выбрать верное)
- а) процесс обмена и передачи информации;
  - б) организацию вербального общения;
  - в) процесс восприятия партнерами друг друга;
  - г) организацию взаимодействия между партнерами.
10. Виды общения делятся на: (выбрать верное)
- а) информационные;
  - б) вербальные;
  - в) невербальные;
  - г) психологические

11. Универсальным средством общения является: (выбрать верное)
- а) мимика;
  - б) жесты, позы;
  - в) интонация;
  - г) речь;
  - д) взгляды.
12. Под невербальным общением понимается: (исключить не верное)
- а) язык жестов;
  - б) речь;
  - в) система знаков;
  - г) изменение голосового диапазона.
13. Система утверждений, предназначенных для обоснования или опровержения какого – либо мнения, называется: (выбрать верное)
- а) аргументация;
  - б) убеждение;
  - в) суггестия;
  - г) внушение.
14. Вопросы, требующие ответов типа «да – нет», называются: (выбрать верное)
- а) открытые;
  - б) риторические;
  - в) наводящие;
  - г) закрытые.
15. Транзактный анализ –это (выбрать верное)
- а) анализ речевого взаимодействия;
  - б) анализ намерений к действию;
  - в) анализ стиля общения;
  - г) анализ эмоционального состояния собеседников.
16. Понятие «этика» определяется как: (выбрать верное)
- а) учение о морали, нравственности, нормах и требованиях;
  - б) важнейший способ нормативной регуляции общественных отношений;
  - в) свод правил и установок об организации взаимоотношений;
  - г) образцовое воспитание и совершенные манеры.
17. В процессе делового общения возможны психологические проявления определенной направленности: (выбрать верное)
- а) субъективный тип;
  - б) интровертивный тип;
  - в) экстравертивный тип;
  - г) эмоциональный тип.
18. Доминирующей установкой экстравертивного типа психики личности считается: (выбрать верное)
- а) ориентированность личности на внутренний мир собственных ощущений;
  - б) ориентированность личности на мир внешних объектов;
  - в) верны оба предыдущих ответа;
  - г) эмоциональная стабильность.
19. Доминирующей установкой интровертивного типа психики личности считается: (выбрать верное)
- а) ориентированность личности на внутренний мир собственных ощущений;
  - б) ориентированность личности на мир внешних объектов;
  - в) справедливы оба предыдущих положения;
  - г) эмоциональная нестабильность.
20. Какой тип личности в деловом общении склонен к аккуратности в высказываниях, анализу информации, требовательности к партнеру, эмоциональной закрытости?

(выбрать верное)

- а) интуитивный;
- б) осязающий;
- в) мыслительный;
- г) эмоциональный.

21. Какой тип личности в деловом общении склонен к компромиссам, обидчив, легко поддается эмоциональным воздействиям, трудно ориентироваться в ситуации? (выбрать верное)

- а) интуитивный;
- б) осязающий;
- в) мыслительный;
- г) эмоциональный.

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

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

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

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

24. Использование методов аттракции позволяет: (выбрать верное)

- а) убедить собеседника в собственной правоте;
- б) расположить к себе собеседника;
- в) лучше сориентироваться в обсуждаемой проблеме;
- г) повысить внимание к собеседнику.

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

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

26. Метод аттракции «имя собственное» основан на: (выбрать верное)

- а) произнесение вслух имени (или имени – отчества) собеседника;
- б) выражение комплимента в адрес собеседника;
- в) ссылке на некоторую авторитетную личность;
- г) повышение самооценки собеседника.

27. Метод аттракции «зеркало отношений» основан на: (выбрать верное)

- а) упоминании об опыте успешного взаимодействия с деловыми партнерами;
- б) выражение комплимента в адрес партнера или собеседника;
- в) предположение перевести отношения в неформальную среду;
- г) умение общаться с добрым, открытым, приветливым выражением лица;

28. Метод аттракции «терпеливый слушатель» основан на: (выбрать верное)

- а) установление определенного регламента для беседы;
- б) представление собеседнику условий для более полного изложения вопроса;
- в) умение внимательно и терпеливо выслушать собеседника;
- г) умение выслушать собеседника - до конца, не перебивая.

29. Компромисс выражается: (выбрать верное)

- а) в создании условий для взаимного приспособления;
- б) в условно равных условиях наряду с партнером;
- в) в создании условий урегулирования отношений;
- г) в создании условий «золотой середины».

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

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

31. Какие преимущества имеет деловое общение при использовании телефонного разговора: (исключить не верное)

- а) отпадает необходимость посылать письма, телеграммы или ехать в учреждение;
- б) повышается оперативность решения вопросов;
- в) отпадает необходимость в использовании невербальных средств

коммуникации;

г) обеспечивается непрерывный двусторонний обмен информацией на любом расстоянии.

32. Под конфликтом следует понимать: (исключить не верное)

- а) отсутствие согласия между двумя и более сторонами;
- б) открытое противостояние как следствие взаимоисключающих интересов и позиций;

в) поведение сторон, для которого характерна неспособность достичь компромисса;

- г) любое столкновение противоположных точек зрения, мнений, позиций и т.п.

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

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

34. «Имидж» означает: (выбрать верное)

- а) внешний облик человека;
- б) представление об образе человека, которое остается в сознании других людей;
- в) технология построения образа;
- г) умение управлять теми впечатлениями, которые возникают по нашему поводу

у других людей.

35. Какова главная цель создания имиджа? (выбрать верное)

- а) преуспеть в карьере;
- б) удовлетворить собственные амбиции;
- в) реализовать себя как личность;
- г) произвести впечатление на окружающих.

36. Какие технологии используются при создании привлекательного образа? (выбрать верное)

- а) самоуправления;
- б) самоорганизации;
- в) самообразования;
- г) самосовершенствования;
- д) самопрезентации.

37. Главная задача деловой беседы – это: (выбрать верное)

- а) увлечь партнера собственной идеей;
  - б) моментально выявить намерения делового партнера;
  - в) убедить партнера принять конкретные предложения;
  - г) выявить слабые и сильные стороны делового партнера.
38. Основными этапами деловой беседы являются: (установите очередность их выполнения)
- а) информирование партнеров;
  - б) начало беседы;
  - в) принятие решений;
  - г) аргументирование выдвигаемых положений;
  - д) завершение беседы.
39. Подготовка к проведению деловой беседы сводится к следующим мероприятиям: (исключить не верное)
- а) планирование;
  - б) сбор материала и его обработка;
  - в) установление регламента деловой беседы;
  - г) анализ собранного материала и его редактирование.
40. Как правильно попрощаться с деловым партнером после успешного завершения беседы? (исключить не верное)
- а) подарить на память сувенир;
  - б) поблагодарить за сотрудничество и удалиться;
  - в) поздравить с разумным решением;
  - г) напомнить о препятствиях и неудобствах в процессе принятия решения.
41. Переговоры – это: (выбрать верное)
- а) менеджмент в действии;
  - б) вид совместной с партнером деятельности;
  - в) факт нашей повседневной жизни;
  - г) диалог равноправных участников;
  - д) все верно.
42. Основные признаки деловых переговоров предусматривают: (исключить не верное)
- а) официальный характер взаимодействия сторон;
  - б) взаимные обязательства сторон;
  - в) подготовленный заранее перечень вопросов;
  - г) подписание официальных документов.
43. Для создания благоприятного психологического климата во время переговоров необходимо: (исключить не верное)
- а) ненавязчиво внушить партнеру сознание его собственной значимости;
  - б) проявлять исключительное внимание к партнеру;
  - в) поставить партнера в положение защиты;
  - г) больше говорить о том, что интересует партнера;
  - д) если партнер допустил ошибку, немедленно указать ему на это.
44. Наиболее оптимальными днями для переговоров являются: (исключить не верное)
- а) понедельник;
  - б) вторник;
  - в) среда;
  - г) четверг;
  - д) пятница;
  - е) суббота.
45. Оптимальное время продолжительности переговоров: (выбрать верное)
- а) от 0,5 часа до 1 часа;
  - б) от 1 часа до 1,5 часов;
  - в) от 1,5 часов до 2 часов;

г) от 2 часов до 2,5 часов.