

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

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

Должность: Проректор по образовательной деятельности МИНИСТЕРСТВА СЕЛЬСКОГО ХОЗЯЙСТВА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Дата подписания: 26.09.2024 «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА

Уникальный программный ключ:

790a1a8df2525774421adc1fc96453f0e902bfb0

**ИМЕНИ В.И. ВЕРНАДСКОГО»**

**(Университет Вернадского)**

Кафедра Территориального управления и планирования

Принято Ученым советом  
Университета Вернадского  
«26» сентября 2024 г. протокол №2



## Рабочая программа дисциплины

### Искусство делового общения

Направление подготовки 44.04.01 Педагогическое образование

Направленность (профиль) программы Прикладная математика и информатика

Квалификация Магистр

Форма обучения **очная**

Балашиха 2024

Рабочая программа разработана в соответствии с ФГОС ВО по направлению подготовки 44.04.01 Педагогическое образование

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

Рецензент: д.э.н., профессор кафедры территориального управления и планирования Васильева И.В.

# 1. Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с установленными в ОПОП ВО индикаторами достижения компетенций

## 1.1 Перечень компетенций, формируемых учебной дисциплиной

Код и наименование компетенции	Индикаторы достижения компетенций Планируемые результаты обучения
<b>Универсальные компетенции</b>	
УК-5. Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия	Знать: мотивацию и поведение людей различных культурных, ценностных и мировоззренческих систем, психофизического статуса в процессе социального и профессионального взаимодействия; Уметь: Формировать стратегию своего поведения в ситуациях социального и профессионального взаимодействия с учетом вариативности проявлений культурного, социального и психофизического развития человека. Владеть: навыками создания недискриминационной среды при выполнении профессиональных задач. Самоорганизация и саморазвитие (в том числе здоровьесбережение)

## 2. Цели и задачи освоения учебной дисциплины, место дисциплины в структуре ОПОП ВО

Дисциплина «Искусство делового общения» относится к факультативной части основной профессиональной образовательной программы высшего образования 44.04.01 Педагогическое образование, профиль «Прикладная математика и информатика».

Цель: на основе научного знания и особенностях дисциплины «Искусство делового общения» создать условия для формирования у обучающихся навыков эффективного коммуникационного взаимодействия, сформировать навыки эффективного вербального и невербального методов взаимодействия, эффективных поведенческих аспектов.

Задачи:

- организация эффективного взаимодействия в коллективе, с внешними организациями и гражданами;
- участие в организации взаимодействия между соответствующими органами и организациями с институтами гражданского общества, средствами массовой коммуникации, гражданами на основе теоретических и практических знаний по дисциплине;
- формирование навыков в разрешении конфликтов и умения не создавать конфликтных ситуаций в ходе общения;
- формирование навыков организации внутренних коммуникаций;
- поддержка формирования и продвижения имиджа учреждений и их работников на основе современных коммуникативных технологий;
- участие в подготовке и проведении коммуникационных кампаний и мероприятий в соответствии с целями и задачами, стоящими перед организацией.

## 3. Объем учебной дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий, текущий и промежуточный контроль

**по дисциплине) и на самостоятельную работу обучающихся**

Вид учебной работы	2 семестр
Общая трудоемкость дисциплины, зачетных единиц	2
<b>часов</b>	<b>72</b>
<b>Аудиторная (контактная) работа, часов</b>	<b>2,25</b>
в т.ч. занятия лекционного типа	0
занятия семинарского типа	2
промежуточная аттестация	0,25
<b>Самостоятельная работа обучающихся, часов</b>	<b>65,75</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**

Наименование разделов и тем	Трудоемкость, часов			Код компетенции
	всего	в том числе		
		аудиторной (контактной) работы	самостоятельной работы	
<b>Раздел 1.</b> Деловое общение. Этика и культура делового общения	36	1	35	УК-5
<b>Раздел 2.</b> Специфика делового общения. Коммуникативные технологии и процессы	32	1,25	30,75	
<b>Итого за семестр</b>	68	2,25	65,75	
<b>Промежуточная аттестация</b>	4	0,25	-	
<b>ИТОГО по дисциплине</b>	72	2,25	65,75	

**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. Коммуникативные технологии и процессы**

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

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**

#### **Основная литература**

1. Организация консультационной деятельности в АПК : учебник / В. И. Нечаев, И. С. Санду, Г. М. Демишкевич, Т. Н. Полутина. — Санкт-Петербург : Лань, 2022. — 320 с. — ISBN 978-5-8114- 1627-1. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. <https://e.lanbook.com/book/211562>

2. Никитин, И. Н. Коммуникации в сфере ветеринарии : учебное пособие / И. Н. Никитин, Е. Н. Трофимова, А. И. Ключникова. — Санкт-Петербург : Лань, 2022. — 156 с. — ISBN 978-5-8114-3085- 7. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. <https://e.lanbook.com/book/213104>

#### **Дополнительная литература:**

1. Деловые коммуникации. Методические указания: учебное пособие /О.Е.Андреюк.- Смоленск : ФГБОУ ВО Смоленская ГСХА, 2018.- 38с.- Текст: электронный// Электронно-библиотечная система «Agrilib»:сайт.-Балашиха, 2018 <http://ebs.rgazu.ru/jindex.php?q=node|4922>

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

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

1. Договор о подключении к Национальной электронной библиотеке и предоставлении доступа к объектам Национальной электронной библиотеки №101/НЭБ/0502-п от 26.02.2020 5 лет с пролонгацией

2. Соглашение о бесплатном тестовом доступе к Polpred.com. Обзор СМИ

27.04.2016 бессрочно

3. Соглашение о бесплатном тестовом доступе к Polpred.com. Обзор СМИ  
02.03.2020 бессрочно

4. Информационно-справочная система «Гарант» – URL: <https://www.garant.ru/>  
Информационно-справочная система Лицензионный договор № 261709/ОП-2 от 25.06.2021

5. «Консультант Плюс». – URL: <http://www.consultant.ru/> свободный доступ

6. Электронно-библиотечная система AgriLib <http://ebs.rgunh.ru/> (свидетельство о государственной регистрации базы данных №2014620472 от 21.03.2014).

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

1. Система дистанционного обучения Moodle [www.portfolio.rgunh.ru](http://www.portfolio.rgunh.ru) (свободно распространяемое)

2. Право использования программ для ЭВМ Mirapolis HCM в составе функциональных блоков и модулей: Виртуальная комната.

3. Инновационная система тестирования – программное обеспечение на платформе 1С (Договор № К/06/03 от 13.06.2017). Бессрочный.

4. Образовательный интернет – портал Университета Вернадского (свидетельство о регистрации средства массовой информации Эл № ФС77-51402 от 19.10.2012).

#### **Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение**

1. OpenOffice – свободный пакет офисных приложений (свободно распространяемое)

2. linuxmint.com <https://linuxmint.com/> (свободно распространяемое)

3. Электронно-библиотечная система AgriLib <http://ebs.rgunh.ru/> (свидетельство о государственной регистрации базы данных №2014620472 от 21.03.2014) собственность университета.

4. Официальная страница ФГБОУ ВО МСХ РФ «Российский государственный университет народного хозяйства имени В.И. Вернадского» <https://vk.com/rgunh.ru> (свободно распространяемое)

5. Портал ФГБОУ ВО МСХ РФ «Российский государственный университет народного хозяйства имени В.И. Вернадского» (свободно распространяемое) <https://zen.yandex.ru/id/5fd0b44cc8ed19418871dc31>

6. Антивирусное программное обеспечение Dr. WEB Desktop Security Suite (Сублицензионный договор №13740 на передачу неисключительных прав на программы для ЭВМ от 01.07.2021).

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

Учебная аудитория для занятий лекционного типа, семинарского типа (семинары, практические занятия, практикумы, лабораторные работы, коллоквиумы), для проведения групповых консультаций и индивидуальной работы обучавшихся с педагогическими работниками, для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации). Специализированная мебель, доска меловая. Мультимедийное оборудование, проектор, экран настенный	143907, Московская область, г. Балашиха, ул. шоссе Энтузиастов, д. 50, каб. 125 Площадь помещения 51,6 кв.м № по технической инвентаризации 136, этаж 1
Помещение для самостоятельной работы. Персональные компьютеры в сборке с выходом в интернет.	143907, Московская область, г. Балашиха, ул. шоссе Энтузиастов, д. 50, читальный зал Площадь помещения 497,4 кв. м. № по технической инвентаризации 177, этаж 1
Помещение для самостоятельной работы. Специализированная	143900, Московская область, г.

<p>мебель, персональные компьютеры в сборке с выходом в интернет.</p>	<p>Балашиха, ул. Юлиуса Фучика д.1, каб. 320 Площадь помещения 49,7 кв. м. № по технической инвентаризации 313, этаж 3</p>
<p>Учебная аудитория для учебных занятий обучающихся из числа инвалидов и лиц с ОВЗ. Специализированная мебель. Автоматизированное рабочее место для инвалидов-колясочников с коррекционной техникой и индукционной системой ЭлСис 290; Автоматизированное рабочее место для слабовидящих и незрячих пользователей со стационарным видеувеличителем ЭлСис 29 ON; Автоматизированное рабочее место для слабовидящих и незрячих пользователей с портативным видеувеличителем ЭлСис 207 CF; Автоматизированное рабочее место для слабовидящих и незрячих пользователей с читающей машиной ЭлСис 207 CN; Аппаратный комплекс с функцией видеувеличения и чтения для слабовидящих и незрячих пользователей ЭлСис 207 OS.</p>	<p>143907, Московская область, г. Балашиха, ул. шоссе Энтузиастов, д. 50, каб. 105 Площадь помещения 52,8 кв. м. № по технической инвентаризации 116, этаж 1</p>

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

Кафедра Территориального управления и планирования

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

**Искусство делового общения**

Направление подготовки 44.04.01 Педагогическое образование

Направленность (профиль) программы Прикладная математика и информатика

Квалификация Магистр

Форма обучения **очная**

Балашиха 2024 г.



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

	Индикатор сформированности компетенций	Уровень освоения	Планируемые результаты обучения
<p>УК-5. Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия</p>	<p><b>Знать (З):</b> мотивацию и поведение людей различных культурных, ценностных и мировоззренческих систем, психофизического статуса в процессе социального и профессионального взаимодействия <b>Уметь (У):</b> Формировать стратегию своего поведения в ситуациях социального и профессионального взаимодействия с учетом вариативности проявлений культурного, социального и психофизического развития человека <b>Владеть (В):</b> навыками создания недискриминационной среды при выполнении профессиональных задач. Самоорганизация и саморазвитие (в том числе здоровьесбережение)</p>	<p><b>Пороговый (удовлетворительно)</b></p>	<p><b>Знать:</b> мотивацию и поведение людей различных культурных, ценностных и мировоззренческих систем, психофизического статуса в процессе социального и профессионального взаимодействия <b>Уметь:</b> Формировать стратегию своего поведения в ситуациях социального и профессионального взаимодействия с учетом вариативности проявлений культурного, социального и психофизического развития человека <b>Владеть:</b> навыками создания недискриминационной среды при выполнении профессиональных задач. Самоорганизация и саморазвитие (в том числе здоровьесбережение)</p>
		<p><b>Продвинутый (хорошо)</b></p>	<p><b>Знать:</b> мотивацию и поведение людей различных культурных, ценностных и мировоззренческих систем, психофизического статуса в процессе социального и профессионального взаимодействия <b>Уметь:</b> Формировать стратегию своего поведения в ситуациях социального и профессионального взаимодействия с учетом вариативности проявлений культурного, социального и психофизического развития человека <b>Владеть:</b> навыками создания недискриминационной среды при выполнении профессиональных задач. Самоорганизация и саморазвитие (в том числе здоровьесбережение)</p>
		<p><b>Высокий (отлично)</b></p>	<p><b>Знать:</b> мотивацию и поведение людей различных культурных, ценностных и мировоззренческих систем, психофизического статуса в процессе социального и профессионального взаимодействия <b>Уметь:</b> Формировать стратегию своего поведения в ситуациях социального и профессионального взаимодействия с учетом вариативности проявлений культурного, социального и психофизического развития человека <b>Владеть:</b> навыками создания недискриминационной среды при выполнении профессиональных задач. Самоорганизация и саморазвитие (в том числе здоровьесбережение)</p>

## 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)
Реферат	не показал умение собирать и систематизировать информацию из теоретических источников, анализировать практический материал, не овладел методикой исследования, не проявил творческий подход и самостоятельность в анализе, обобщениях и выводах, не аргументировал предложения, не соблюдал все требования к оформлению курсовой работы и сроков ее исполнения.	показал умение собирать информацию из теоретических источников, анализировать практический материал для иллюстраций теоретических положений, недостаточно овладел методикой исследования, не проявил творческий подход и самостоятельность в анализе, обобщениях и выводах, не аргументировал предложения, не соблюдал все требования к оформлению курсовой работы и сроков ее исполнения.	показал умение собирать и систематизировать информацию из теоретических источников, анализировать и грамотно использовать практический материал для иллюстраций теоретических положений, проявил творческий подход и самостоятельность в анализе, недостаточно аргументировал выводы и предложения, не соблюдал все требования к оформлению курсовой работы и сроков ее исполнения.	показал умение собирать и систематизировать информацию из теоретических источников, анализировать и грамотно использовать практический материал для иллюстраций теоретических положений, проявил творческий подход и самостоятельность в анализе, обобщениях и выводах, аргументировал предложения, соблюдал все требования к оформлению курсовой работы и сроков ее исполнения.
Собеседование	Обучающийся не продемонстрировал способности к коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия, в знаниях допущены существенные пробелы в знаниях культурных различий, имело место неумение с помощью преподавателя получить правильное решение конкретной практической задачи из числа предусмотренных рабочей программой учебной дисциплины	Обучающийся продемонстрировал способность к коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия, умение получить с помощью преподавателя правильное решение конкретной практической задачи из числа предусмотренных рабочей программой, знакомство с культурными различиями. Однако при этом имеет место отсутствие четкого и логического ответа, доказательной базы при оценке полученных результатов	Обучающийся продемонстрировал сформированную способность к коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия, умение самостоятельно решать конкретные практические задачи, предусмотренные рабочей программой, ориентироваться в культурных различиях, умеет правильно оценить полученные результаты.	Выставляется обучающемуся, если 80% и более поставленных вопросов получили четко сформулированные квалифицированные ответы в полном объеме и обучающийся продемонстрировал сформированную способность к коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия, а также глубокое знание культурных различий.

## 2.2 Шкала оценивания на этапе промежуточной аттестации (зачет в виде итогового теста)

Форма промежуточной аттестации	Отсутствие усвоения (ниже порогового)	Пороговый (удовлетворительно)	Продвинутый (хорошо)	Высокий (отлично)
Выполнение итоговых тестов (не менее 15 вопросов на вариант)	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**

**ПРИМЕРНЫЕ ТЕМЫ ДЛЯ РЕФЕРАТА**

1. Объединение знаний и опыта участников;
2. Озвучивание претензий и жалоб;
3. Сбор информации;
4. Оценка текущего состояния дел;
5. Предоставление информации;
6. Выяснение последствий осуществляемых или предполагаемых изменений;
7. Принятие решений;
8. Распределение ресурсов;
9. Оказание влияния на политику;
10. Помощь в принятии стратегических решений;
11. Помощь в решении стратегических проблем;
12. Усиление кооперации и преданности работников;
13. Распределение обязанностей;
14. Согласование действий.

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ**

**Типовые вопросы к зачету**

КОМПЛЕКТ ТЕСТОВ для промежуточной аттестации (зачет) по дисциплине  
Зачет проводится в виде итогового теста. Для выполнения теста отводится 60 минут.

Примерные задания итогового теста

1. Какие из названных наук занимаются вопросами общения?
  - а) философия;
  - б) социология;
  - в) информатика;
  - г) психология;
  - д) психиатрия;
2. В трудах какого философа впервые обосновывается самоценность человеческого общения? (выбрать верное)
  - а) Аристотель;
  - б) Демокрит;
  - в) Платон;
  - г) Сократ.
3. Кому из мыслителей принадлежит доказательство нравственного содержания общения? (выбрать верное)
  - а) М. Монтень;
  - б) Д. Юм;
  - в) Дж. Локк;
  - г) Ж.-ж. Руссо;
  - д) Б. Спиноза.
4. Общение – это: (выбрать верное)
  - а) процесс взаимного согласия;
  - б) процесс взаимопонимания;
  - в) процесс взаимодействия;

- г) процесс обмена информацией;  
д) процесс взаимовосприятия.
5. Деловое общение – это: (выбрать верное)  
а) светское общение;  
б) формальное общение;  
в) вербальное общение;  
г) неформальное общение.
6. Структура общения предполагает наличие взаимоувязанных сторон: (исключить не верное)  
а) коммуникативной;  
б) пространственно-временной;  
в) интерактивной;  
г) перцептивной.
7. Коммуникативная сторона общения состоит в: (отметить верное)  
а) организации взаимодействия между индивидами;  
б) процессе восприятия друг друга партнерами;  
в) обмене информацией между людьми;  
г) организации процесса взаимопонимания.
8. Интерактивная сторона общения предполагает: (исключить неверное)  
а) приобретение, хранение, переработку и передачу информации;  
б) организацию взаимодействия между индивидами;  
в) использование практического и теоретического опыта;  
г) организацию вербального общения.
9. Перцептивная сторона общения предполагает: (выбрать верное)  
а) процесс обмена и передачи информации;  
б) организацию вербального общения;  
в) процесс восприятия партнерами друг друга;  
г) организацию взаимодействия между партнерами.
10. Виды общения делятся на: (выбрать верное)  
а) информационные;  
б) вербальные;  
в) невербальные;  
г) психологические
11. Универсальным средством общения является: (выбрать верное)  
а) мимика;  
б) жесты, позы;  
в) интонация;  
г) речь;  
д) взгляды.
12. Под невербальным общением понимается: (исключить не верное)  
а) язык жестов;  
б) речь;  
в) система знаков;  
г) изменение голосового диапазона.
13. Система утверждений, предназначенных для обоснования или опровержения какого-либо мнения, называется: (выбрать верное)  
а) аргументация;  
б) убеждение;  
в) суггестия;  
г) внушение.
14. Вопросы, требующие ответов типа «да – нет», называются: (выбрать верное)  
а) открытые;

- б) риторические;
  - в) наводящие;
  - г) закрытые.
15. Транзактный анализ –это (выбрать верное)
- а) анализ речевого взаимодействия;
  - б) анализ намерений к действию;
  - в) анализ стиля общения;
  - г) анализ эмоционального состояния собеседников.
16. Понятие «этика» определяется как: (выбрать верное)
- а) учение о морали, нравственности, нормах и требованиях;
  - б) важнейший способ нормативной регуляции общественных отношений;
  - в) свод правил и установок об организации взаимоотношений;
  - г) образцовое воспитание и совершенные манеры.
17. В процессе делового общения возможны психологические проявления определенной направленности: (выбрать верное)
- а) субъективный тип;
  - б) интровертивный тип;
  - в) экстравертивный тип;
  - г) эмоциональный тип.
18. Доминирующей установкой экстравертивного типа психики личности считается: (выбрать верное)
- а) ориентированность личности на внутренний мир собственных ощущений;
  - б) ориентированность личности на мир внешних объектов;
  - в) верны оба предыдущих ответа;
  - г) эмоциональная стабильность.
19. Доминирующей установкой интровертивного типа психики личности считается: (выбрать верное)
- а) ориентированность личности на внутренний мир собственных ощущений;
  - б) ориентированность личности на мир внешних объектов;
  - в) справедливы оба предыдущих положения;
  - г) эмоциональная нестабильность.
20. Какой тип личности в деловом общении склонен к аккуратности в высказываниях, анализу информации, требовательности к партнеру, эмоциональной закрытости? (выбрать верное)
- а) интуитивный;
  - б) ощущающий;
  - в) мыслительный;
  - г) эмоциональный.
21. Какой тип личности в деловом общении склонен к компромиссам, обидчив, легко поддается эмоциональным воздействиям, трудно ориентироваться в ситуации? (выбрать верное)
- а) интуитивный;
  - б) ощущающий;
  - в) мыслительный;
  - г) эмоциональный.
22. Психологическая культура делового общения выражается в следующих принципах: (исключить не верное)
- а) пунктуальность;
  - б) конфиденциальность;
  - в) грамотность;
  - г) доброжелательность;
  - д) самокритичность.

23. Наиболее употребительные методы влияния или воздействия на людей в процессе делового общения: (исключить не верное)
- а) убеждение;
  - б) управление;
  - в) внушение;
  - г) принуждение.
24. Использование методов аттракции позволяет: (выбрать верное)
- а) убедить собеседника в собственной правоте;
  - б) расположить к себе собеседника;
  - в) лучше сориентироваться в обсуждаемой проблеме;
  - г) повысить внимание к собеседнику.
25. К методам аттракции относятся следующие приемы: (исключить не верное)
- а) «зеркало отношений»;
  - б) «имя собственное»;
  - в) «внимательный собеседник»;
  - г) «терпеливый слушатель»;
  - д) «личная жизнь».
26. Метод аттракции «имя собственное» основан на: (выбрать верное)
- а) произнесение вслух имени (или имени – отчества) собеседника;
  - б) выражение комплимента в адрес собеседника;
  - в) ссылке на некоторую авторитетную личность;
  - г) повышение самооценки собеседника.
27. Метод аттракции «зеркало отношений» основан на: (выбрать верное)
- а) упоминании об опыте успешного взаимодействия с деловыми партнерами;
  - б) выражение комплимента в адрес партнера или собеседника;
  - в) предположение перевести отношения в неформальную среду;
  - г) умение общаться с добрым, открытым, приветливым выражением лица;
- 28 Метод аттракции «терпеливый слушатель» основан на: (выбрать верное)
- а) установление определенного регламента для беседы;
  - б) представление собеседнику условий для более полного изложения вопроса;
  - в) умение внимательно и терпеливо выслушать собеседника;
  - г) умение выслушать собеседника - до конца, не перебивая.
29. Компромисс выражается: (выбрать верное)
- а) в создании условий для взаимного приспособления;
  - б) в условно равных условиях наряду с партнером;
  - в) в создании условий урегулирования отношений;
  - г) в создании условий «золотой середины».
- 30 Стратегии поведения субъектов в конфликтных ситуациях выражаются в: (исключить не верное)
- а) противоборстве;
  - б) сотрудничестве;
  - в) либерализме;
  - г) компромиссе;
  - д) уклонении;
  - е) приспособлении.
31. Какие преимущества имеет деловое общение при использовании телефонного разговора: (исключить не верное)
- а) отпадает необходимость посылать письма, телеграммы или ехать в учреждение;
  - б) повышается оперативность решения вопросов;
  - в) отпадает необходимость в использовании невербальных средств коммуникации;
  - г) обеспечивается непрерывный двусторонний обмен информацией на любом

расстоянии.

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

- а) отсутствие согласия между двумя и более сторонами;
- б) открытое противостояние как следствие взаимоисключающих интересов и позиций;
- в) поведение сторон, для которого характерна неспособность достичь компромисса;
- г) любое столкновение противоположных точек зрения, мнений, позиций и т.п.

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

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

34. «Имидж» означает: (выбрать верное)

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

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

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

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

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

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

- а) увлечь партнера собственной идеей;
- б) моментально выявить намерения делового партнера;
- в) убедить партнера принять конкретные предложения;
- г) выявить слабые и сильные стороны делового партнера.

38. Основными этапами деловой беседы являются: (установите очередность их выполнения)

- а) информирование партнеров;
- б) начало беседы;
- в) принятие решений;
- г) аргументирование выдвигаемых положений;
- д) завершение беседы.

39. Подготовка к проведению деловой беседы сводится к следующим мероприятиям: (исключить не верное)

- а) планирование;
- б) сбор материала и его обработка;
- в) установление регламента деловой беседы;
- г) анализ собранного материала и его редактирование.

40. Как правильно попрощаться с деловым партнером после успешного завершения беседы? (исключить не верное)



- а) подарить на память сувенир;
  - б) поблагодарить за сотрудничество и удалиться;
  - в) поздравить с разумным решением;
  - г) напомнить о препятствиях и неудобствах в процессе принятия решения.
41. Переговоры – это: (выбрать верное)
- а) менеджмент в действии;
  - б) вид совместной с партнером деятельности;
  - в) факт нашей повседневной жизни;
  - г) диалог равноправных участников;
  - д) все верно.
42. Основные признаки деловых переговоров предусматривают: (исключить не верное)
- а) официальный характер взаимодействия сторон;
  - б) взаимные обязательства сторон;
  - в) подготовленный заранее перечень вопросов;
  - г) подписание официальных документов.
43. Для создания благоприятного психологического климата во время переговоров необходимо: (исключить не верное)
- а) ненавязчиво внушить партнеру сознание его собственной значимости;
  - б) проявлять исключительное внимание к партнеру;
  - в) поставить партнера в положение защиты;
  - г) больше говорить о том, что интересует партнера;
  - д) если партнер допустил ошибку, немедленно указать ему на это.
44. Наиболее оптимальными днями для переговоров являются: (исключить не верное)
- а) понедельник;
  - б) вторник;
  - в) среда;
  - г) четверг;
  - д) пятница;
  - е) суббота.
45. Оптимальное время продолжительности переговоров: (выбрать верное)
- а) от 0,5 часа до 1 часа;
  - б) от 1 часа до 1,5 часов;
  - в) от 1,5 часов до 2 часов;
  - г) от 2 часов до 2,5 часов.