

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Кудрявцев М.Г.

Должность: Проректор по образовательной деятельности

Дата подписания: 21.11.2024 г.

Уникальный программный ключ:

790a1a8df2525774421adc1fc96453f0e902bfb0

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

Кафедра Базовых дисциплин

Принято Ученым советом
Университета Вернадского
«21» ноября 2024 г. протокол №4

УТВЕРЖДЕНО
Проректор по образовательной деятельности
_____ Кудрявцев М.Г.
для
ДОКУМЕНТОВ
«21» ноября 2024 г.

Рабочая программа дисциплины

Искусство делового общения

Направление подготовки 44.04.01 Педагогическое образование

Направленность (профиль) программы Эффективное управление
образовательной организацией

Квалификация Магистр

Форма обучения **заочная**

Балашиха 2024

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

Рабочая программа дисциплины разработана доцентом кафедры базовых дисциплин, к.псх.н. Мукиной А.Н.

Рецензент: д.э.н., профессор кафедры территориального управления 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
Универсальные компетенции	
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 «Эффективное управление образовательной организацией».

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
часов	72
Аудиторная (контактная) работа, часов	2,25
в т.ч. занятия лекционного типа	0
занятия семинарского типа	2
промежуточная аттестация	0,25
Самостоятельная работа обучающихся, часов	65,75
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	
Раздел 1. Деловое общение. Этика и культура делового общения	36	1	35	УК-5
Раздел 2. Специфика делового общения. Коммуникативные технологии и процессы	32	1,25	30,75	
Итого за семестр	68	2,25	65,75	
Промежуточная аттестация	4	0,25	-	
ИТОГО по дисциплине	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/index.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 (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 проведения лекционных занятий (поточная). Специализированная мебель, доска меловая, мультимедийное оборудование, проектор, экран настенный	143907, Московская область, г. Балашиха, ул. шоссе Энтузиастов, д.50, каб. 129 Площадь помещения 118,1 кв.м № по технической инвентаризации 140, этаж 1
Учебная аудитория для занятий лекционного типа, семинарского типа (семинары, практические занятия, практикумы, лабораторные работы, коллоквиумы), для проведения групповых консультаций и индивидуальной работы обучающихся с педагогическими работниками, для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации. Специализированная мебель, доска меловая. Мультимедийное оборудование, экран настенный, персональный компьютер в сборке с выходом в интернет	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	143907, Московская область, г. Балашиха, ул.

компьютеры в сборке с выходом в интернет.	шоссе Энтузиастов, д. 50, читальный зал Площадь помещения 497,4 кв. м. № по технической инвентаризации 177, этаж 1
Помещение для самостоятельной работы. Специализированная мебель, персональные компьютеры в сборке с выходом в интернет.	143900, Московская область, г. Балашиха, ул. Юлиуса Фучика д.1, каб. 320 Площадь помещения 49,7 кв. м. № по технической инвентаризации 313, этаж 3
Учебная аудитория для учебных занятий обучающихся из числа инвалидов и лиц с ОВЗ. Специализированная мебель. Автоматизированное рабочее место для инвалидов-колясочников с коррекционной техникой и индукционной системой ЭлСис 290; Автоматизированное рабочее место для слабовидящих и незрячих пользователей со стационарным видеоувеличителем ЭлСис 29 ON; Автоматизированное рабочее место для слабовидящих и незрячих пользователей с портативным видеоувеличителем ЭлСис 207 CF; Автоматизированное рабочее место для слабовидящих и незрячих пользователей с читающей машиной ЭлСис 207 CN; Аппаратный комплекс с функцией видеоувеличения и чтения для слабовидящих и незрячих пользователей ЭлСис 207 OS.	143907, Московская область, г. Балашиха, ул. шоссе Энтузиастов, д. 50, каб. 105 Площадь помещения 52,8 кв. м. № по технической инвентаризации 116, этаж 1

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

Кафедра Базовых дисциплин

**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 Эффективное управление
образовательной организацией

Квалификация Магистр

Форма обучения **заочная**

Балашиха 2024 г.

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

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