

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Выборнова Любовь Алексеевна
Должность: Ректор
Дата подписания: 26.09.2024 14:21:01
Уникальный программный идентификатор:
c3b3b9c625f6c113afa2a2c42baff9e05a38b76e

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ПОВОЛЖСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ СЕРВИСА»
(ФГБОУ ВО «ПВГУС»)

Кафедра «Гостеприимство и межкультурные коммуникации»

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

ОГСЭ.06 «Деловые коммуникации»

27.02.07 «Управление качеством продукции, процессов и услуг (по отраслям)»

Тольятти 2020 г.

-Осуществлять поиск, анализ и оценку информации, необходимой для постановки и решения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.

1.3. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины
В результате освоения дисциплины у обучающихся формируются следующие компетенции:

Код компетенции	Наименование компетенции
1	2
ОК 1	Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.
ОК 4	Осуществлять поиск, анализ и оценку информации, необходимой для постановки и решения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.
ОК 6	Работать в коллективе, обеспечивать его сплочение, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.
ОК 7	Ставить цели, мотивировать деятельность подчиненных, организовывать и контролировать их работу с принятием на себя ответственности за результат выполнения заданий.

1.4. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине

Результаты освоения дисциплины	Технологии формирования компетенции по указанным результатам	Средства и технологии оценки по указанным результатам
<p>Знает:</p> <p>ОК 1 взаимосвязь общения и деятельности; цели, функции, виды и уровни общения; роли и ролевые ожидания в общении; виды социальных взаимодействий; механизмы взаимопонимания в общении; техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения; этические принципы общения;</p> <p>ОК 4 процессы, влияющие на формирование эстетических взглядов.</p> <p>ОК 6 взаимосвязь общения и деятельности; цели, функции, виды и уровни общения; роли и ролевые ожидания в общении; виды социальных взаимодействий; механизмы взаимопонимания в общении; техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения; этические принципы общения; источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов; основы формирования мотивационной политики организации; внешнюю и внутреннюю среду организации; процесс принятия и реализации управленческих решений; систему методов управления; нормы и правила профессионального поведения и этикета; этику взаимоотношений в трудовом коллективе, в общении с потребителями;</p> <p>ОК 7 нормы и правила профессионального поведения и этикета; этику</p>	<p>Лекционные занятия, практические занятия (семинар-дискуссия), самостоятельная работа, деловые игры, разбор конкретных ситуаций</p>	<p>Устный опрос, собеседование, заслушивание и оценка выступлений, обсуждения</p>

взаимоотношений в трудовом коллективе, в общении с потребителями; культуру обслуживания потребителей; методику принятия решений;		
<p>Умеет:</p> <p>ОК 1 применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения; общаться (устно и письменно) на иностранном языке на профессиональные и повседневные темы;</p> <p>ОК 4 находить и использовать современную информацию для технико-экономического обоснования деятельности организации;</p> <p>ОК 6 применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения; соблюдать в профессиональной деятельности правила обслуживания клиентов; определять критерии качества оказываемых услуг; использовать различные средства делового общения; анализировать профессиональные ситуации с позиций участвующих в них индивидов; управлять конфликтами и стрессами в процессе профессиональной деятельности; выполнять требования этики в профессиональной деятельности</p> <p>ОК 7 применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения; общаться (устно и письменно) на иностранном языке на профессиональные и повседневные темы; переводить (со словарем) иностранные тексты профессиональной направленности; самостоятельно совершенствовать устную и письменную речь, пополнять словарный запас; определять критерии качества услуг в профессиональной деятельности; управлять конфликтами и стрессами в процессе профессиональной деятельности; принимать эффективные решения, используя систему методов управления; находить и использовать современную информацию для технико-экономического обоснования деятельности организации.</p>	Практические занятия (семинар-дискуссия), самостоятельная работа, деловые игры, разбор конкретных ситуаций	Устный опрос, собеседование, заслушивание и оценка выступлений, обсуждения

2. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина относится к общему гуманитарному и социально-экономическому циклу, вариативной части. Ее освоение осуществляется в 3 семестре.

№ п/п	Наименование дисциплин, МДК, определяющих	Код и наименование компетенции(й)
----------	--	-----------------------------------

	междисциплинарные связи	
1	Предшествующие дисциплины, МДК	
2	Русский язык	ОК 10.
3	Литература	ОК 10.
4	Последующие дисциплины, МДК	
5	Психология общения	ОК 1-9 ПК 2.1., 2.2, 2.5., 2.7
6	Педагогические основы преподавания творческих дисциплин	ОК 1-9 ПК 2.1.-2.7

3. Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу

Распределение фонда времени по семестрам и видам занятий

Виды занятий	очная форма обучения	очно-заочная форма обучения	заочная форма обучения
Итого часов	72 ч.	-	-
Лекции (час)	18	-	-
Практические (семинарские) занятия (час)	28	-	-
Лабораторные работы (час)	-	-	-
Самостоятельная работа (час)	26	-	-
Курсовой проект (работа) (+,-)	-	-	-
Контрольная работа (+,-)	-	-	-
Экзамен, семестр /час.	-	-	-
Зачет, семестр	3 семестр	-	-
Контрольная работа, семестр	-	-	-

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

4.1. Содержание дисциплины

№ п/п	Раздел дисциплины	Виды учебных занятий, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в академических часах)				Средства и технологии оценки
		Лекции, час	Практические (семинарские) занятия, час	Лабораторные работы, час	Самостоятельная работа, час	

1	Теоретико-методологические основы деловых коммуникаций. Знакомство с терминологическим аппаратом. Виды общения и коммуникаций	4	6	-	4	Индивидуальные сообщения на семинаре с выставлением баллов, семинар-дискуссия
2	Психология общения на межличностном и межгрупповом уровнях	4	6	-	6	Индивидуальные сообщения на семинаре с выставлением баллов. Семинар-дискуссия
3	Деструктивные явления в коммуникации и способы их преодоления.	2	4	-	4	Индивидуальные сообщения на семинаре с выставлением баллов. Семинар-дискуссия Обсуждения. Деловые игры.
4	Этикет в деловых коммуникациях. Имидж делового человека. Корпоративная культура организации.	4	8	-	6	Индивидуальные сообщения на семинаре с выставлением баллов. Семинар-дискуссия Обсуждения. Деловые игры.
5	Формы и нормы устных и письменных коммуникаций	4	4	-	6	Индивидуальные сообщения на семинаре с выставлением баллов. Семинар-дискуссия Разбор ситуаций.
	Промежуточная аттестация по дисциплине	18	28		26	зачет

4.2. Содержание практических (семинарских) занятий

№	Наименование темы практических (семинарских) занятий	Объем часов	Форма проведения
3 семестр			
Тема 1. Теоретико-методологические основы деловых коммуникаций. Знакомство с терминологическим аппаратом. Виды общения и коммуникаций			
1	Занятие 1. Информативная, перцептивная и интерактивная функции общения.	2	семинар-дискуссия
2	Занятие 2. Классификация вербальных и невербальных средств общения	2	семинар-дискуссия
3	Занятие 3. Конгруэнтность жестов в кросскультурной коммуникации	2	семинар-дискуссия
Тема 2. Психология общения на межличностном и межгрупповом уровнях			
4	Занятие 4. Темперамент и типы личности	2	семинар-дискуссия
5	Занятие 5. Механизм познания и понимания человека человеком	2	семинар-дискуссия,
6	Занятие 6. Конформизм и неконформизм	2	семинар-дискуссия
Тема 3. Деструктивные явления в коммуникации и способы их преодоления			

7	Занятие 7. Конфликты и типы конфликтных личностей	2	семинар-дискуссия
8	Занятие 8. Барьеры коммуникации. Деловая игра – искажение информации в процессе передачи	2	семинар-дискуссия
	Тема 4. Этикет в деловых коммуникациях. Имидж делового человека. Корпоративная культура организации		
9	Занятие 9. Деловой этикет зарубежных стран	2	семинар-дискуссия
10	Занятие 10. Критика и комплименты в деловом общении	2	семинар-дискуссия
11	Занятие 11. Имидж делового мужчины. Имидж деловой женщины	2	семинар-дискуссия
12	Занятие 12. Корпоративная культура известных предприятий	2	семинар-дискуссия
	Тема 5. Формы и нормы устных и письменных коммуникаций		
13	Занятие 13. Деловая беседа	2	семинар-дискуссия
14	Занятие 14. Деловая переписка	2	семинар-дискуссия
	Итого за 3 семестр		28

5. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

Технологическая карта самостоятельной работы студента

Код реализуемой компетенции	Вид деятельности студентов (задания на самостоятельную работу)	Итоговый продукт самостоятельной работы	Средства и технологии оценки	Объем часов
1	2	3	4	5
ОК 1, ОК 4, ОК 6, ОК 7	Изучение теоретического материала по темам практических занятий 1-14	Доклад	Заслушивание доклада, оценка смыслового содержания и выступления	26
Итого за 3 семестр				26

Рекомендуемая литература

Список основной литературы: 1-2

Списки дополнительной литературы: 3-6

Интернет-ресурсы: 1-2

Содержание заданий для самостоятельной работы

Темы докладов

1. Психологические процессы в деловом общении.
2. Психологические свойства в деловом общении.
3. Психологическое состояние и их учет в деловом общении.
4. Оценка свойств личности З. Фрейдом и К.Г. Юнгом.
5. Влияние личностных качеств на общение.
6. Содержание межличностного восприятия.
7. Основные психологические эффекты в процессе межличностного восприятия.
8. Основные признаки малой группы и их характеристики.
9. Причины вступления человека в неформальные группы.
10. Социально-психологические особенности взаимоотношения в группе.
11. Характеристики референтных связей личности с окружающим ее людьми.
12. Основные причины стереотипизации.
13. Общение как коммуникация

14. Общение как взаимодействие.
15. Кинесические средства общения.
16. Просодические средства общения.
17. Экстралингвистические средства общения.
18. Такесические средства общения.
19. Проксемические средства общения.
20. Нереклексивные методы общения.
21. Реклексивные методы общения.
22. Эмпатическое и избирательное слушание.
23. Виды вербального общения.
24. Теория транзакции Э.Берна.
25. Формы транзакции.
26. Основные факторы в конструктивном разрешении конфликтов.
27. Конфликтогены и их характеристика.
28. Правила бесконфликтного общения.
29. Универсальные этические нормы и принципы делового общения.
30. Универсальные психологические принципы делового общения.
31. Основные принципы делового этикета.
32. Основные формы делового этикета.
33. Этикет общения за столом.
34. Основные элементы подготовки к деловым переговорам.
35. Основные методы ведения деловых переговоров.
36. Виды деловых совещаний и их характеристика.

**6. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины
Инновационные образовательные технологии**

Вид образовательных технологий, средств передачи знаний, формирования умений и практического опыта	№ темы / темалекции	№ практического (семинарского) занятия/наименование темы	№ лабораторной работы / цель
Лекция-дискуссия	-	-	-
Обсуждение проблемной ситуации	-	Занятие 7	-
Компьютерные симуляции	-	-	-
Деловая (ролевая игра)	-	Занятие 8,10	-
Разбор конкретных ситуаций	-	Занятие 13,14	-
Психологические и иные тренинги	-	-	-
Слайд-лекции	-	Занятие 9	-

В начале семестра студентам необходимо ознакомиться с технологической картой дисциплины, выяснить, какие результаты освоения дисциплины заявлены (знания, умения, практический опыт). Для успешного освоения дисциплины студентам необходимо выполнить задания, предусмотренные рабочей учебной программой дисциплины и пройти контрольные точки в сроки, указанные в технологической карте (раздел 11). От качества и полноты их выполнения будет зависеть уровень сформированности компетенции и оценка текущей успеваемости по дисциплине. По итогам текущей успеваемости студенту может быть выставлена оценка по промежуточной аттестации, если это предусмотрено технологической картой дисциплины. Списки учебных пособий, научных трудов, которые студентам следует прочесть и законспектировать, темы практических занятий и вопросы к ним и другие необходимые материалы указаны в разработанном для данной дисциплины учебно-методическом комплексе.

Основной формой освоения дисциплины является контактная работа с преподавателем - лекции, практические занятия, консультации (в том числе индивидуальные).

По дисциплине часть тем (разделов) изучается студентами самостоятельно. Самостоятельная работа предусматривает подготовку к аудиторным занятиям, выполнение заданий (письменных работ, творческих проектов и др.) подготовку к промежуточной аттестации.

На лекционных и практических (семинарских) занятиях вырабатываются навыки и умения обучающихся по применению полученных знаний в конкретных ситуациях, связанных с будущей профессиональной деятельностью. По окончании изучения дисциплины проводится промежуточная аттестация.

Регулярное посещение аудиторных занятий не только способствует успешному овладению знаниями, но и помогает организовать время, т.к. все виды учебных занятий распределены в семестре планомерно, с учетом необходимых временных затрат.

Промежуточная аттестация по дисциплине проходит в форме зачета.

6.1. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины на практических (семинарских) занятиях

Практические (семинарские) занятия обучающихся обеспечивают:

- проверку и уточнение знаний, полученных на лекциях;
- получение навыков составления докладов и сообщений, обсуждения вопросов по учебному материалу дисциплины;
- выполнение практических заданий, задач;
- подведение итогов занятий по рейтинговой системе, согласно технологической карте дисциплины.

Для реализации практических занятий по дисциплине студенту необходимо приходить на занятие подготовленным – иметь с собой необходимые материалы и инструменты для выполнения практических заданий: бумагу, гуашь, кисти, карандаши, стерку, линейку.

Содержание заданий для практических занятий

Цель практических занятий – закрепление теоретических знаний, полученных на лекциях и из литературных источников, развитие умения анализировать события и процессы общественной жизни.

Раздел 1. Теоретико-методологические основы деловых коммуникаций. Знакомство с терминологическим аппаратом. Виды общения и коммуникаций

Занятие 1. Информативная, перцептивная и интерактивная функции общения.

План семинара:

1. Сущность общения как процесса.
2. Цели и задачи общения, его содержание.
3. Функции и стороны общения.
4. Коммуникативная сторона общения – процесс обмена информацией – вербальные и невербальные средства общения.
5. Перцептивная сторона общения – процесс восприятия человека человеком.
6. Интерактивная сторона общения – влияние общения на последующее поведение собеседников – конкуренция, сотрудничество и др.
7. Формы общения.
8. Виды общения и их значение.
9. Организация коммуникативного процесса.
10. Понятия «коммуникатор», «реципиент», «обратная связь».

Занятие 2. Классификация вербальных и невербальных средств общения

План семинара:

1. Процесс обмена информацией между партнёрами по общению, передача и приём знаний, идей, мнений, чувств.
2. Вербальное общение – словесный обмен информацией и процесс обмена противоположной информацией, вызывающей разногласие и столкновение мнений.
3. Спор (дебаты), дискуссии, диспут, полемика.
4. Вопросы и ответы в деловом общении.

5. Сущность рефлексивного и нерефлексивного слушания.
6. Какова роль невербального общения в межличностном взаимодействии?
7. Классификация невербальных средств общения.
8. Сущность понятий «кинесика», «визуальный контакт».
9. Физиогномика как область исследования.
10. Такесика – обмен информацией в форме прикосновений.
11. Проксемические характеристики общения.
12. Сущность понятий «просодика и экстралингвистическая система».

Занятие 3. Конгруэнтность жестов в кросскультурной коммуникации

План семинара:

1. Понятие «конгруэнтность».
2. Классификация жестов.
3. Универсальные жесты.
4. Жесты приветствия в разных странах.
5. Различное толкование одних и тех же жестов в разных странах.
6. Жесты и мимика, свидетельствующие о лжи, или отсутствие конгруэнтности между высказыванием и жестом.

Раздел 2. Психология общения на межличностном и межгрупповом уровнях

Занятие 4. Темперамент и типы личности

План семинара:

1. Понятие «личность». Отличительные характеристики личности.
2. Структура личности.
3. Темперамент и его типы. Холерик, сангвиник, флегматик и меланхолик.
4. Дать психологическую характеристику каждому типу темперамента.
5. Какие типы темперамента психологически совместимы и почему?
6. Характеристика типов личности по методу Майерс-Бриггс.
7. Классификация типов личности, предложенная В.М. Шепелем.
8. Визуальный тип личности.
9. Аудиальный тип личности.
10. Тип личности «кинестетик».
11. Слова, основанные на восприятиях («предикаты»), позволяющие установить тип личности собеседника.

Для лучшей ориентации учащихся по данной теме желательно провести психологический тест, позволяющий им определиться со своим типом личности.

Занятие 5. Механизм познания и понимания человека человеком

План семинара:

1. Процесс восприятия, основанный на психологических механизмах межгруппового общения.
2. Социальные стереотипы.
3. Отрицательные и положительные стороны стереотипизации.
4. Формирование первого впечатления и ошибки восприятия.
5. Ошибки восприятия ранее незнакомого человека, основанные на психологических факторах – факторе превосходства, факторе привлекательности, факторе отношения к нам.
6. Процесс восприятия, основанный на психологических механизмах межличностного общения.
7. Значение «эмпатии» и «аттракции» для эффективного общения.
8. Идентификация, рефлексия.
9. Модель рефлексии.

Занятие 6. Конформизм и неконформизм

План семинара:

1. Малая социальная группа
2. Подчинение групповому давлению – конформизм.
3. Положительные и отрицательные стороны конформного поведения.
4. Сопrotивление групповому давлению – неконформизм.
5. Положительные и отрицательные стороны неконформистского поведения.

На второй половине семинарского занятия осуществляется демонстрация с последующим обсуждением учебного фильма «*Я и другие*», снятого на Киевской киностудии научно-популярных фильмов в 1971г. Научный консультант академик АПН СССР А. Петровский. Эксперименты подготовлены и проведены к.псих.н. В. Мухиной.

Раздел 3. Деструктивные явления в коммуникации и способы их преодоления

Занятие 7. Конфликты и типы конфликтных личностей

План семинара:

1. Конфликты, их типы, конфликтогены.
2. Стратегии выхода из конфликтных ситуаций.
3. Пять основных типов конфликтных личностей, их наименование и поведенческие характеристики.
4. Демонстративный тип.
5. Ригидный тип.
6. Неуправляемый тип.
7. Сверхточный тип («педант»).
8. Бесконфликтный тип.
9. Стратегии поведения при взаимодействии с тем или иным типом конфликтных личностей.
10. Дополнительные типологии и характеристика конфликтных личностей, не имеющих статус основных.
11. Стратегии поведения и рекомендации в общении с вышеназванными типами

Занятие 8. Барьеры коммуникации. Деловая игра – искажение информации в процессе передачи

План семинара:

1. Барьеры коммуникации, причины их возникновения.
2. Барьеры массовой коммуникации.
3. Барьеры межличностной коммуникации.
4. Активное и пассивное слушание.
5. Основные техники активного слушания.

На второй половине занятия проводится деловая игра «*Искажение информации в процессе ее передачи*».

Выбирается 5 человек из группы – непосредственных участников упражнения. Им сообщается, что в группе будет зачитан текст, который они должны будут передавать друг другу по памяти, не делая никаких записей и пометок. После этого в кругу остается только один из пятерых, а четверо выходят за дверь. Ему зачитывают текст. Потом приглашается второй участник. Первый сообщает все, что запомнил. Затем приглашается следующий и так далее, пока текст не повторит последний, пятый участник.

Часто в результате такой передачи смысл текста искажается до противоположного. Наблюдатели фиксируют ошибки и искажения смысла, появляющиеся у каждого из передающих. В процессе обсуждения наблюдатели высказывают свои соображения по поводу причин возникновения ошибок. Они отмечают, что мешают услышать партнера слишком *большое внимание к деталям, неспособность структурировать информацию, привнесение собственных интерпретаций.*

После того как группа приходит к выводу, что умение слушать необходимо тренировать, ведущий переходит к обобщению и инструктированию.

Раздел 4. Этикет в деловых коммуникациях. Имидж делового человека. Корпоративная культура организации

Занятие 9. Деловой этикет зарубежных стран

План семинара:

1. Деловой этикет.
2. Система обращений в деловом мире
3. Универсальные требования национального этикета
4. Свод правил путешественников, разработанный генеральным европейским управлением по туризму
5. Основные характеристики этики делового общения в странах Запада
6. Особенности делового этикета США
7. Особенности делового поведения в странах Евросоюза

8. Основные характеристики этики делового общения в странах Востока
9. Основные особенности делового поведения в некоторых странах Юго-Восточной Азии
10. Особенности делового этикета в Странах Ближнего Востока
11. Визитные карточки
12. Подарки в деловом мире
13. Деловые приемы в разных странах

Занятие 10. Критика и комплименты в деловом общении

План семинара:

1. Значения термина «критика»
2. Деструктивная критика
3. Позитивная критика
4. Щадящая критика
5. При каких формах деловой коммуникации критика уместна, при каких – неуместна?
6. Позитивные установки на восприятие критики
7. Определение понятия «комплимент».
8. Зачем нужно делать комплименты при деловом взаимодействии?
9. Как персонифицировать комплимент?
10. Как целесообразно вести себя в ответ на комплимент?
11. Когда уместно говорить комплименты?

На второй части занятия проводится деловая игра для закрепления навыков и формирования умений делать правильные комплименты.

Деловая игра «Комплименты»

Все участники занятия садятся в большой круг, каждый должен внимательно посмотреть на партнера, сидящего слева, и подумать о том, какая черта характера, какая привычка этого человека ему нравится, и он хочет сказать об этом, то есть сделать комплимент.

Начинает любой из членов группы, который готов сказать приятные слова своему партнеру, сидящему слева. Во время высказывания все участники должны внимательно слушать выступающего. Тот участник, которому сделан комплимент, должен, как минимум, поблагодарить, а затем, установив контакт с партнером, сидящим слева от него, сделать свой комплимент; и так по кругу, пока все участники не обменяются комплиментами.

Литература; 1-7.

Занятие 11. Имидж делового мужчины. Имидж деловой женщины

План семинара:

1. Имидж делового человека.
2. Составляющие имиджа делового человека - внешний вид, речь, манеры, привычки, окружающие его люди и вещи.
3. Значение первого впечатления
4. Три альтернативы выбора одежды – консервативный стиль, стиль взаимодействия, творческий стиль
5. Культура одежды деловой женщины
6. Одежда для приёмов
7. Культура одежды делового мужчины
8. Правила ношения костюма

Занятие 12. Корпоративная культура известных предприятий

План семинара:

1. История возникновения понятия «корпоративная культура».
2. Характеристики корпоративной культуры.
3. Компоненты корпоративной культуры.
4. Виды корпоративных культур по Д. Зонненфельду.
5. «Позитивная» и «негативная» корпоративные культуры.
6. Уровни культуры по Э.Шейну: уровни артефактов, провозглашаемых ценностей и базовых представлений.
7. Корпоративная культура в практике бизнеса: символы, легенды, герои компании, девизы, церемонии.

Раздел 5. Формы и нормы устных и письменных коммуникаций

Занятие 13. Деловая беседа

План семинара:

1. Основные этапы деловой беседы.
2. Подготовительные мероприятия к деловой беседе.
3. Начало беседы и информирование присутствующих.
4. Аргументирование выдвигаемых положений. Методы и техника.
5. Аргументирование выдвигаемых положений. Тактика и приемы.
6. Завершающий этап деловой беседы.
7. Общение по телефону как форма делового общения.
8. Типичные ошибки при телефонном общении.

Для закрепления знаний по данной теме учащимся рекомендуется **выполнить** следующее задание.

Каждому предлагается продемонстрировать свое умение разговаривать по телефону. Они задают три последовательных (логически связанных) вопроса в следующих ситуациях: автосервис, театр, гарантийная мастерская, парикмахерская, дельфинарий. Вопросы можно подготовить заранее. Главная задача – провести разговор правильно, обходясь минимальным количеством слов. По окончании каждого разговора проводится его совместный анализ.

Занятие 14. Деловая переписка

План семинара:

1. Регламентированные и нерегламентированные (поздравительные, рекламные) деловые письма.
2. Стилль деловой переписки, наличие высокой степени терминологической лексики.
3. Этикетная составляющая любого делового письма.
4. Правила деловой переписки. Требования к письму.
5. Схема построения делового письма. Реквизиты письма
6. Обмен деловой информацией по факсу.
7. Обмен деловой информацией по электронной почте.
8. Правила внутриорганизационной переписки.
9. Реквизиты управленческих документов и правила их оформления.

Для закрепления знаний по данной теме учащимся рекомендуется **выполнить** следующее задание.

Учащимся предлагается продемонстрировать свое умение составлять деловые письма, пользуясь заданным образцом:

- письмо-просьба;
- письмо-приглашение;
- письмо-подтверждение;
- письмо-извещение;
- письмо-напоминание;
- письмо-предупреждение;
- письмо-декларация (заявление);
- письмо-распоряжение;
- письмо-отказ;
- сопроводительное письмо;
- гарантийное письмо;
- информационное письмо

По прочтении каждого письма проводится его совместный анализ.

Примерный перечень вопросов для устного опроса, а так же выносимых на зачет по дисциплине

1. Категории учебной дисциплины «Деловые коммуникации».
2. Определение личности.
3. Структура личности.
4. Содержание межличностного восприятия.
5. Социально-психологические механизмы понимания человека человеком.
6. Механизмы межличностной перцепции.
7. Определение малых социальных групп и их признаки.
8. Виды малых групп.

9. Причины вступления человека в малую группу.
10. Характеристика референтной группы.
11. Конформизм и неконформизм.
12. Социальные стереотипы и их роль в деловом общении.
13. Понятие «общение».
14. Общение как коммуникация. Модель коммуникационного процесса.
15. Кинесические средства общения.
16. Просодические и экстралингвистические средства общения.
17. Такесические средства общения.
18. Проксемические средства общения.
19. Вербальное общение.
20. Нерексивный метод слушания.
21. Рексивный метод слушания.
22. Виды установок для эффективного слушания.
23. Виды целей общения.
24. Виды вербального общения, их характеристики.
25. Общение как взаимодействие.
26. Состояние «Я» и формы трансакции.
27. Типология конфликтов.
28. Конструктивные и деструктивные конфликты.
29. Стадии протекания конфликта.
30. Характеристика причин конфликтов.
31. Типы конфликтных личностей и стратегия поведения с ними.
32. Стили разрешения конфликтов. Метод К. Томаса Р. Килменна.
33. Модели поведения в конфликтной ситуации.
34. Определение конфликтогенов.
35. Правила бесконфликтного общения.
36. Наиболее часто встречающиеся конфликтогены. Типы конфликтогенов.
37. Этические нормы и принципы делового общения.
38. Этика делового общения «сверху вниз».
39. Этика делового общения «снизу вверх».
40. Этика делового общения «по горизонтали».
41. Психологические нормы и принципы делового общения.
42. Корпоративная культура организации.
43. Манипуляции и способы защиты от них.
44. Барьеры коммуникации.
45. Роли личности по Э. Берну.
46. Объекты изучения политической психологии.
47. Основные понятия об этикете.
48. Этикет делового общения.
49. Принципы делового этикета.
50. Приветствие и представление в деловом общении.
51. Внешний вид и имидж делового мужчины.
52. Костюм и имидж деловой женщины.
53. Культура еды.
54. Поведение и беседа за столом.
55. Этика делового телефонного разговора.
56. Психологические особенности общения по телефону.
57. Подготовка к проведению переговоров.
58. Правила налаживания отношений между партнёрами на предварительных переговорах.
59. Психологические приёмы ведения переговоров.
60. Типы поведения партнёров, затрудняющие ведение переговоров.
61. Методы ведения переговоров.
62. Стили проведения деловых совещаний.
63. Основные правила ведения делового совещания.
64. Менеджер и заседания: практические советы и рекомендации.
65. Правила деловой переписки.
66. Виды деловой корреспонденции.
67. Виды управленческой документации и правила оформления управленческих документов.
68. Требования к оформлению документов. Технология работы с документами.

6.2. Методические указания для выполнения контрольных работ

Контрольная работа не предусмотрена учебным планом.

6.3. Методические указания для выполнения курсовых работ (проектов)

Курсового проекта (работы) учебным планом не предусмотрено.

7. Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

Фонды оценочных средств, позволяющие оценить уровень сформированности компетенций и результаты освоения дисциплины, представлены следующими компонентами:

Код оцениваемой компетенции и (или ее части)	Тип контроля (<i>текущий, промежуточный</i>)	Вид контроля (<i>устный опрос, письменный ответ, понятийный диктант, компьютерный тест, др.</i>)	Количество Элементов
ОК 1, ОК 4, ОК 6, ОК 7	<i>текущий</i>	<i>Проверка докладов, устный опрос</i>	<i>1-36, 1-68</i>
	<i>промежуточный</i>	<i>Зачет (тест)</i>	<i>1-103 (тест в приложение 1)</i>

7.1. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины

Результаты освоения дисциплины	Оценочные средства
<p>Знает: ОК 1 взаимосвязь общения и деятельности; цели, функции, виды и уровни общения; роли и ролевые ожидания в общении; виды социальных взаимодействий; механизмы взаимопонимания в общении; техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения; этические принципы общения;</p> <p>ОК 4 процессы, влияющие на формирование эстетических взглядов.</p> <p>ОК 6 взаимосвязь общения и деятельности; цели, функции, виды и уровни общения; роли и ролевые ожидания в общении; виды социальных взаимодействий; механизмы взаимопонимания в общении; техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения; этические принципы общения; источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов; основы формирования мотивационной политики организации; внешнюю и внутреннюю среду организации; процесс принятия и реализации управленческих решений; систему методов управления; нормы и правила профессионального поведения и этикета; этику взаимоотношений в трудовом коллективе, в общении с потребителями;</p> <p>ОК 7 нормы и правила профессионального поведения и этикета; этику взаимоотношений в трудовом</p>	<p>Устный опрос:</p> <ol style="list-style-type: none"> Категории учебной дисциплины «Деловые коммуникации». Определение личности. Структура личности. Содержание межличностного восприятия. Социально-психологические механизмы понимания человека человеком. Механизмы межличностной перцепции. Определение малых социальных групп и их признаки. Виды малых групп. Причины вступления человека в малую группу. Характеристика референтной группы. Конформизм и неконформизм. Социальные стереотипы и их роль в деловом общении. Понятие «общение». Общение как коммуникация. Модель коммуникационного процесса. Кинесические средства общения. Просодические и экстралингвистические средства общения. Такесические средства общения. Проксемические средства общения. Вербальное общение. Нерефлексивный метод слушания. Рефлексивный метод слушания. Виды установок для эффективного слушания. Виды целей общения. Виды вербального общения, их характеристики. Общение как взаимодействие. Состояние «Я» и формы трансакции. Типология конфликтов. Конструктивные и деструктивные конфликты. Стадии протекания конфликта.

коллективе, в общении с потребителями; культуру обслуживания потребителей; методику принятия решений;

30. Характеристика причин конфликтов.
31. Типы конфликтных личностей и стратегия поведения с ними.
32. Стили разрешения конфликтов. Метод К. Томаса Р. Килменна.
33. Модели поведения в конфликтной ситуации.
34. Определение конфликтогенов.
35. Правила бесконфликтного общения.
36. Наиболее часто встречающиеся конфликтогены. Типы конфликтогенов.
37. Этические нормы и принципы делового общения.
38. Этика делового общения «сверху вниз».
39. Этика делового общения «снизу вверх».
40. Этика делового общения «по горизонтали».
41. Психологические нормы и принципы делового общения.
42. Корпоративная культура организации.
43. Манипуляции и способы защиты от них.
44. Барьеры коммуникации.
45. Роли личности по Э. Берну.
46. Объекты изучения политической психологии.
47. Основные понятия об этикете.
48. Этикет делового общения.
49. Принципы делового этикета.
50. Приветствие и представление в деловом общении.
51. Внешний вид и имидж делового мужчины.
52. Костюм и имидж деловой женщины.
53. Культура еды.
54. Поведение и беседа за столом.
55. Этика делового телефонного разговора.
56. Психологические особенности общения по телефону.
57. Подготовка к проведению переговоров.
58. Правила налаживания отношений между партнёрами на предварительных переговорах.
59. Психологические приёмы ведения переговоров.
60. Типы поведения партнёров, затрудняющие ведение переговоров.
61. Методы ведения переговоров.
62. Стили проведения деловых совещаний.
63. Основные правила ведения делового совещания.
64. Менеджер и заседания: практические советы и рекомендации.
65. Правила деловой переписки.
66. Виды деловой корреспонденции.
67. Виды управленческой документации и правила оформления управленческих документов.
68. Требования к оформлению документов. Технология работы с документами.

Умеет:

ОК 1

применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения; общаться (устно и письменно) на иностранном языке на профессиональные и повседневные темы;

ОК 4

находить и использовать современную информацию для технико-экономического обоснования деятельности организации;

ОК 6

применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения; соблюдать в профессиональной деятельности правила обслуживания клиентов; определять критерии качества оказываемых услуг; использовать различные средства делового общения;

Подготовка докладов:

1. Психологические процессы в деловом общении.
2. Психологические свойства в деловом общении.
3. Психологическое состояние и их учет в деловом общении.
4. Оценка свойств личности З. Фрейдом и К.Г. Юнгом.
5. Влияние личностных качеств на общение.
6. Содержание межличностного восприятия.
7. Основные психологические эффекты в процессе межличностного восприятия.
8. Основные признаки малой группы и их характеристики.
9. Причины вступления человека в неформальные группы.
10. Социально-психологические особенности взаимоотношения в группе.
11. Характеристики референтных связей личности с окружающим ее людьми.
12. Основные причины стереотипизации.
13. Общение как коммуникация
14. Общение как взаимодействие.
15. Кинесические средства общения.
16. Просодические средства общения.

анализировать профессиональные ситуации с позиций участвующих в них индивидов; управлять конфликтами и стрессами в процессе профессиональной деятельности; выполнять требования этики в профессиональной деятельности

ОК 7

применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения; общаться (устно и письменно) на иностранном языке на профессиональные и повседневные темы; переводить (со словарем) иностранные тексты профессиональной направленности; самостоятельно совершенствовать устную и письменную речь, пополнять словарный запас; определять критерии качества услуг в профессиональной деятельности; управлять конфликтами и стрессами в процессе профессиональной деятельности; принимать эффективные решения, используя систему методов управления; находить и использовать современную информацию для технико-экономического обоснования деятельности организации.

17. Экстралингвистические средства общения.
18. Такесические средства общения.
19. Проксемические средства общения.
20. Нереклексивные методы общения.
21. Реклексивные методы общения.
22. Эмпатическое и избирательное слушание.
23. Виды вербального общения.
24. Теория трансакции Э.Берна.
25. Формы трансакции.
26. Основные факторы в конструктивном разрешении конфликтов.
27. Конфликтогены и их характеристика.
28. Правила бесконфликтного общения.
29. Универсальные этические нормы и принципы делового общения.
30. Универсальные психологические принципы делового общения.
31. Основные принципы делового этикета.
32. Основные формы делового этикета.
33. Этикет общения за столом.
34. Основные элементы подготовки к деловым переговорам.
35. Основные методы ведения деловых переговоров.
36. Виды деловых совещаний и их характеристика.

7.2. Методические рекомендации к определению процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности

Рабочая учебная программа дисциплины содержит следующие структурные элементы:

- перечень компетенций, формируемых в результате изучения дисциплины в процессе освоения образовательной программы;
- типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений в процессе освоения образовательной программы (далее – задания). Задания по компетенции, как правило, не должны повторяться.

Требования по формированию задания на оценку ЗНАНИЙ:

- обучающийся должен воспроизводить и объяснять учебный материал с требуемой степенью научной точности и полноты;
- применяются средства оценивания компетенций: тестирование, вопросы по основным понятиям дисциплины и т.п.

Требования по формированию задания на оценку УМЕНИЙ:

- обучающийся должен решать типовые задачи (выполнять задания) на основе воспроизведения стандартных алгоритмов решения;
- применяются следующие средства оценивания компетенций: простые ситуационные задачи (задания) с коротким ответом или простым действием, упражнения, задания на соответствие или на установление правильной последовательности, эссе и другое.

Требования по формированию задания на оценку навыков и (или) ОПЫТА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ:

- обучающийся должен решать усложненные задачи (выполнять задания) на основе приобретенных знаний, умений и навыков, с их применением в определенных ситуациях;
- применяются средства оценивания компетенций: задания требующие многошаговых решений как в известной, так и в нестандартной ситуациях, задания, требующие поэтапного решения и развернутого ответа, ситуационные задачи, проектная деятельность, задания расчетно-графического типа. Средства оценивания компетенций выбираются в соответствии с заявленными результатами обучения по дисциплине.

Процедура выставления оценки доводится до сведения обучающихся в течение месяца с начала изучения дисциплины путем ознакомления их с технологической картой дисциплины, которая является неотъемлемой частью рабочей учебной программы по дисциплине.

В результате оценивания компетенций по дисциплине студенту начисляются баллы по шкале, указанной в рабочей учебной программе по дисциплине.

7.3. Описание показателей и критериев оценивания компетенций, описание шкал оценивания

Успешность усвоения дисциплины характеризуется качественной оценкой на основе листа оценки сформированности компетенций, который является приложением к зачетно-экзаменационной ведомости при проведении промежуточной аттестации по дисциплине.

Критерии оценивания компетенций

Компетенция считается сформированной, если теоретическое содержание курса освоено полностью; при выступлениях студент исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно излагает учебный материал; свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами заданий, требующих применения знаний, использует в ответе дополнительный материал; все предусмотренные рабочей учебной программой задания выполнены в соответствии с установленными требованиями, студент способен анализировать полученные результаты; проявляет самостоятельность при выполнении заданий, качество их выполнения оценено числом баллов от 86 до 100, что соответствует *повышенному уровню* сформированности компетенции.

Компетенция считается сформированной, если теоретическое содержание курса освоено полностью; при выступлениях студент последовательно, четко и логически стройно излагает учебный материал; справляется с задачами, вопросами и другими видами заданий, требующих применения знаний; все предусмотренные рабочей учебной программой задания выполнены в соответствии с установленными требованиями, студент способен анализировать полученные результаты; проявляет самостоятельность при выполнении заданий, качество их выполнения оценено числом баллов от 61 до 85,9, что соответствует *пороговому уровню* сформированности компетенции.

Компетенция считается несформированной, если студент при выполнении заданий не демонстрирует знаний учебного материала, допускает ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы, не демонстрирует необходимых умений, доля невыполненных заданий, предусмотренных рабочей учебной программой составляет 55 %, качество выполненных заданий не соответствует установленным требованиям, качество их выполнения оценено числом баллов ниже 61, что соответствует *допороговому уровню*.

Шкала оценки уровня освоения дисциплины

Качественная оценка может быть выражена: в процентном отношении качества усвоения дисциплины, которая соответствует баллам, и переводится в уровневую шкалу и оценки «отлично» / 5, «хорошо» / 4, «удовлетворительно» / 3, «неудовлетворительно» / 2, «зачтено», «не зачтено». Преподаватель ведет письменный учет текущей успеваемости студента в соответствии с технологической картой по дисциплине.

Шкала оценки результатов освоения дисциплины, сформированности компетенций

Шкалы оценки уровня сформированности компетенции (й)		Шкала оценки уровня освоения дисциплины		
<i>Уровневая шкала оценки компетенций</i>	<i>100 балльная шкала, %</i>	<i>100 балльная шкала, %</i>	<i>5-балльная шкала, дифференцированная оценка/балл</i>	<i>недифференцированная оценка</i>
допороговый	ниже 61	ниже 61	«неудовлетворительно» / 2	Незачтено
пороговый	61-85,9	70-85,9	«хорошо» / 4	зачтено
		61-69,9	«удовлетворительно» / 3	зачтено
повышенный	86-100	86-100	«отлично» / 5	зачтено

8. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

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

Список основной литературы

1. Деловое общение [Электронный ресурс] : учеб. пособие [для вузов] / авт.-сост. И. Н. Кузнецов. - 7-е изд., пересм. - Документ Bookread2. - М. : Дашков и К, 2018. - 524 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=411372>.
2. Язык деловых межкультурных коммуникаций [Электронный ресурс] : учеб. для вузов по направлениям подгот. 38.03.01 "Экономика", 38.03.02 "Менеджмент", 38.03.03 "Упр. персоналом", 42.03.01 "Реклама и связи с общественностью" (квалификация (степень) "бакалавр") / Т. Т. Черкашина [и др.] ; под ред. Т. Т. Черкашиной. - Документ Bookread2. - М. : ИНФРА-М, 2017. - 367 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=554788>.

Список дополнительной литературы

3. Барышева, А. Д. Этика и психология делового общения (сфера сервиса) [Электронный ресурс] : учеб. пособие для сред. проф. образования / А. Д. Барышева, Ю. А. Матюхина, Н. Г. Шередер. - Документ Bookread2. - М. : Альфа-М [и др.], 2016. - 255 с. : ил. - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=535092>.
4. Кошечая, И. П. Профессиональная этика и психология делового общения [Электронный ресурс] : учеб. пособие для сред. проф. образования / И. П. Кошечая, А. А. Канке. - Документ Bookread2. - М. : ФОРУМ [и др.], 2018. - 303 с. : табл. - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=942797>.
5. Кривокора, Е. И. Деловые коммуникации [Электронный ресурс] : учеб. пособие для вузов по специальности 080502 "Экономика и упр. на предприятии сферы обслуживания" / Е. И. Кривокора. - Документ Bookread2. - М. : ИНФРА-М, 2016. - 189 с. : ил. - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=518602>.
6. Культура устной и письменной речи делового человека [Текст] : справ.-практикум / Н. С. Водина [и др.]. - 22-е изд. - М. : Флинта [и др.], 2016. - 320 с.

8.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сеть "Интернет"), необходимых для освоения дисциплины

Интернет-ресурсы

1. Электронная библиотечная система Поволжского государственного университета сервиса [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://elib.tolgas.ru/>. - Загл. с экрана.
2. Электронно-библиотечная система Znanium.com [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://znanium.com/>. - Загл. с экрана.

9. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем

Краткая характеристика применяемого программного обеспечения

№ п/п	Программный продукт	Характеристика	Назначение при освоении дисциплины
MicrosoftOffice 2003/2007			
1	MicrosoftOfficeWord	Текстовый процессор, предназначенный для создания, просмотра и редактирования текстовых документов. Выпускается корпорацией Microsoft в составе пакета MicrosoftOffice.	Выполнение и просмотр докладов.

2	MicrosoftOfficePowerPoint.	Программа подготовки презентаций и просмотра презентаций, являющаяся частью MicrosoftOffice и доступная в редакциях для операционных систем MicrosoftWindows и Mac OS. Материалы, подготовленные с помощью PowerPoint предназначены для отображения на большом экране.	<i>Презентация слайд-лекций.</i>
---	----------------------------	--	----------------------------------

10. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине

10.1. Специально оборудованные кабинеты и аудитории

Реализация программы дисциплины в соответствии с требованиями ФГОС СПО по специальности требует наличие учебного кабинета, укомплектованного специализированной мебелью, техническими средствами обучения и наглядными пособиями, служащими для представления учебной информации.

Тест для промежуточной аттестации

1. Это свойство человека, проявляющееся в его способности сознательно управлять своей психикой и поступками?
 - 1) темперамент
 - 2) внимание
 - 3) воля
2. Человек, имеющий склонность к печали?
 - 1) холерик
 - 2) меланхолик
 - 3) флегматик
3. Отражение того, что ранее воспринималось, переживалось, совершалось и осмысливалось человеком?
 - 1) характер
 - 2) память
 - 3) способность
4. Динамическая характеристика психических процессов и поведения человека, проявляющаяся в их скорости, изменчивости?
 - 1) вспыльчивость
 - 2) интенсивность
 - 3) темперамент
5. Человек, который ориентируется на свой внутренний мир и склонен к самоанализу, замкнутости?
 - 1) сенситив
 - 2) рационал
 - 3) интроверт
6. Некоторый устойчивый образ какого-либо явления или человека, которым пользуются в общении как средством «сокращения» процесса узнавания?
 - 1) познание
 - 2) стереотип
 - 3) идентификация
7. Какой фактор запускает схему социального восприятия в ситуации неравенства партнеров?
 - 1) привлекательности
 - 2) отношения к себе
 - 3) превосходства
8. Признак малой группы.
 - 1) наличие структуры
 - 2) нет общих форм и мнений
 - 3) нет совместной деятельности
9. Как называются взаимоотношения в группах возникающие между людьми на должностной основе?
 - 1) официальные
 - 2) диффузные
 - 3) неофициальные
10. Упорядоченный, схематичный, детерминированный культурой образ мир в голове человека?
 - 1) конформизм
 - 2) стереотип
 - 3) нонконформизм
11. Группа, состоящая из трех человек?
 - 1) диада
 - 2) триада
 - 3) корпорация
12. Социальная группа, на которую индивид ориентирует свое поведение
 - 1) реальная
 - 2) референтная
 - 3) закрытая
13. Вид референтной группы, которая выступает в качестве отталкивающего примера?
 - 1) негативная эталонная группа
 - 2) позитивная эталонная группа
 - 3) референтная информационная группа
14. Податливость личности реальному или воображаемому давлению общества?
 - 1) нонконформизм
 - 2) референтность
 - 3) конформизм
15. Механизм межличностной перцепции, основанный на познании человеком самого себя - это...?
 - 1) нонконформизм
 - 2) референтность
 - 3) конформизм

- 1) аттракция
 - 2) рефлексия
 - 3) идентификация
16. Механизм межличностной перцепции, основанный на познании и эмоциональном понимании людьми друг друга – это...?
- 1) аттракция
 - 2) рефлексия
 - 3) эмпатия
17. Сложный процесс взаимодействия между людьми, заключающийся в обмене информацией, а также в восприятии и понимании партнерами друг друга, называется:
- 1) вербальная коммуникация
 - 2) общение
 - 3) коммуникатор
18. Что такое кодирование информации?
- 1) способ передачи ее от одного живого существа к другому
 - 2) хранение
 - 3) недоступность
19. Содержанием какого вида общения является то, что чем заняты люди, а не проблемы личного характера?
- 1) делового
 - 2) межличностного
 - 3) материального
20. Любое вмешательство в процесс коммуникации, искажающее смысл?
- 1) шум
 - 2) шорох
 - 3) помеха
21. Трансформирование предназначенного для передачи значения в послание или сигнал, который может быть передан – это?
- 1) кодирование
 - 2) коммуникация
 - 3) раскодирование
22. Получение передаваемой информации и понимание ее значения - это?
- 1) развербация
 - 2) расинструментация
 - 3) раскодирование
23. Как называется зрительно воспринимаемые движения другого человека, выполняющие выразительно-регулятивную функцию в общении?
- 1) кинесика
 - 2) просодические и экстралингвистические средства
 - 3) такесика
24. Как называются динамические прикосновения, выраженные в форме рукопожатий, поцелуя и т.д.?
- 1) кинесика
 - 2) просодические и экстралингвистические средства
 - 3) такесика
25. Что не относится к кинесическим средствам?
- 1) жест
 - 2) походка
 - 3) разговор
26. Положение человеческого тела, типичное для данной культуры, элементарная единица пространственного поведения человека-это?
- 1) походка
 - 2) направление движения
 - 3) поза
27. Выразительные движения головой, рукой или кистью, которые совершаются с целью общения - это?
- 1) жесты
 - 2) мимика
 - 3) телесные контакты
28. Движение мышц лица - это...?
- 1) жесты
 - 2) походка
 - 3) мимика
29. Конгруэнтность-это:
- 1) совпадение жестов и речевых высказываний

- 2) включение в речь пауз, а также различного рода психофизиологических проявлений: плача, кашля, смеха, вздоха и т.д.
 - 3) информация, посланная отправителем без использования слов как системы кодирования
30. Противоречие между жестами и смыслом высказываний является сигналом:
- 1) мимики
 - 2) позы
 - 3) лжи
31. Что не относится к видам вербального общения:
- 1) монолог
 - 2) диалог
 - 3) мимика
32. Специально организованная беседа на общественные, поученные темы - это?
- 1) собеседование
 - 2) дискуссия
 - 3) беседа
33. Высказывание без ориентации на собеседника – это?
- 1) спор
 - 2) беседа
 - 3) монолог
34. Публичный спор, который ведется с целью защитить, отстоять свою точку зрения и опровергнуть мнение оппонентов - это?
- 1) диалог
 - 2) полемика
 - 3) собеседование
35. Устная и письменная речь относятся к способам ... коммуникации?
- 1) невербальной
 - 2) когнитивной
 - 3) вербальной
36. Механизм самопознания в процессе общения, в основе которого лежит способность человека представлять, как он воспринимается партнером по общению?
- 1) эмпатия
 - 2) аттракция
 - 3) рефлексия
37. К открытым позам относится:
- 1) стоя: руки раскрыты ладонями вверх
 - 2) стоя: руки скрещены на груди
 - 3) сидя: обе руки опираются в подбородок
38. Понимание любого чувства как (гнева, печали, радости) – это...
- 1) избирательное слушание
 - 2) эмпатическое слушание
 - 3) нереплексивное слушание
39. Если общение носит сопернический или оборонительный характер, то как садятся люди?
- 1) напротив друг друга
 - 2) по диагонали
 - 3) с одной стороны стола
40. На какие категории Э. Берн разбил состояние «Я»?
- 1) Родитель, взрослый ребёнок
 - 2) Ребёнок, Подросток, Взрослый
 - 3) Ребёнок, Подросток, Взрослый, Родитель
41. Как называется слушание, которое состоит в умении молчать, не вмешиваясь в речь собеседника своими замечаниями?
- 1) избирательное
 - 2) рефлексивное
 - 3) нереплексивное
42. Выражение уважительного отношения к другим людям, это?
- 1) скромность
 - 2) ответственность
 - 3) вежливость
43. Антиподами чего является высокомерие, развязность, позерство?
- 1) скромность
 - 2) точность
 - 3) пунктуальность
44. Стремление первым оказать любезность называется?

- 1) точность
 - 2) скромность
 - 3) предупредительность
45. Способность быть самим собой в контактах с другими людьми?
- 1) эмпатия
 - 2) аутентичность
 - 3) доброжелательность
46. К чему относятся такие мотивы как получение материальных благ, удовлетворение самоактуализации, побуждения общественного характера?
- 1) к мотивам выбора профессии
 - 2) к мотивам выбора места работы
 - 3) к мотивам трудовой деятельности
47. Сложный, многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми, порождаемый потребностями в совместной деятельности и включающий в себя обмен информацией - ...?
- 1) деловые отношения
 - 2) общения
 - 3) этика деловых отношений
48. Слово, означающее манеру поведения. К нему относятся правила и вежливости, принятие в обществе?
- 1) этикет
 - 2) имидж
 - 3) культура
49. К какому виду этикета относятся совокупность правил, традиций и условностей, соблюдаемых гражданами при общении друг с другом?
- 1) придворный этикет
 - 2) воинский этикет
 - 3) общегражданский этикет
50. Свод поведений в бизнесе?
- 1) этикет политического общения
 - 2) этикет делового общения
 - 3) этикет социального общения
51. Английское слово, означающее «образ»?
- 1) обаяние
 - 2) внешность
 - 3) имидж
52. Деловой этикет – это ...?
- 1) важная сторона морали профессионального поведения предпринимателя
 - 2) сторона морали профессионального стереотипа предпринимателя
 - 3) моральные требования, предъявляемые к людям
53. Что не относится к правилам ношения делового костюма по деловому этикету?
- 1) рубашка, надеваемая с костюмом, должна иметь длинные рукава
 - 2) галстук должен касаться нижним углом пряжки ремня
 - 3) бумаги и необходимые вещи носить в папке, в дипломате или портфеле
54. Согласно общим правилам вежливости первым приветствует?
- 1) мужчина – женщину
 - 2) стоящий – проходящего
 - 3) женщина – мужчину
55. По этике телефонного разговора, если по какой-либо причине связь оборвалась, то перезвонить должен?
- 1) тот, кто первый позвонил
 - 2) тот, кому звонили
 - 3) оба должны попытаться дозвониться
56. Как по этикету стоит позвать официанта в ресторане?
- 1) позвать громко выкрикнув
 - 2) показать жестом, что он вам нужен
 - 3) постучать вилкой или ложкой по бокалу
57. Что делают с ножом и вилкой по окончании еды?
- 1) кладут на тарелку
 - 2) держать в руках, пока их заберет официант
 - 3) кладут на стол
58. Чем едят цыплят табака?
- 1) ножом и вилкой
 - 2) ножом и ложкой
 - 3) руками
59. Универсальной одеждой деловой женщины является...

- 1) брюки и кофточка
 - 2) брючный костюм
 - 3) одежда спортивного стиля
60. Какие украшения уместны в имидже деловой женщины?
- 1) гарнитур-кулон, серьги, кольцо
 - 2) цепочка, бусы, брошь
 - 3) золотые и серебряные кольца, надетые на одну руку
61. Какие выражения лучше всего использовать в деловом телефонном разговоре?
- 1) «Добрый день» или «Здравствуйте»
 - 2) «Говорите»
 - 3) «Ладненько»
62. Если вы звоните кому-то и на ваш звонок не отвечают, не кладите трубку, пока не услышите:
- 1) 4-6 длинных гудков
 - 2) автоответчик
 - 3) 10 длинных гудков
63. Конфликт, который происходит внутри человека, когда тот пытается достигнуть взаимоисключающих целей:
- 1) межгрупповой
 - 2) межличностный
 - 3) внутриличностный
64. Конфликт, в процессе которого происходит объективация источника разногласия и возможно его разрешение, находятся средства предотвращения новых конфликтов:
- 1) деструктивный
 - 2) конструкторские
 - 3) конструктивные
65. Конфликты, приводящие к негативным, часто разрушительным действиям, которые резко снижают эффективность работы группы или организации:
- 1) ролевые
 - 2) рядовые
 - 3) деструктивные
66. В разрешении конфликта широко используется:
- 1) компромисс
 - 2) спор
 - 3) дискуссия
67. Какого стиля поведения нет в системе Томаса-Килмена?
- 1) компромисса
 - 2) конкуренции
 - 3) дискуссии
68. Желание объединить свои усилия с другими для разрешения межличностного конфликта:
- 1) стиль сотрудничества
 - 2) стиль приспособления
 - 3) стиль компромисса
69. Конфликтогены – это...
- 1) люди
 - 2) место, предметы
 - 3) слова, действия, бездействия
70. Определите тип конфликтной личности: Чаще всего это холерик и те, кому присуща бурная деятельность в самых разнообразных направлениях – это?
- 1) демонстративный
 - 2) ригидный
 - 3) практик
71. Тип конфликтных личностей, когда человек, сознательно уходит от конфликта, перекладывающий обязанности и принятие решения на других – это?
- 1) ригидный
 - 2) бесконфликтный
 - 3) педант
72. Люди этого типа не умеют перестраиваться, принимать во внимание мнения и точки зрения окружающих; честолюбивы, проявляют болезненную обидчивость, подозрительность. Определите тип.
- 1) демонстративный
 - 2) ригидный
 - 3) педант
73. Личность, которая всегда пунктуальна, придирчива, хоть и всегда исполнительна, зануда, отталкивает людей от себя. Определите тип.

- 1) ригидный
 - 2) практик
 - 3) педант
- 74.Ценностная ориентация человека, характеризующая преобладанием своекорыстных потребностей безотносительно к интересам других людей – это?
- 1) эгоизм
 - 2) пессимизм
 - 3) оптимизм
- 75.В чём заключается проявление эгоизма?
- 1) завышенная самооценка
 - 2) раздражение
 - 3) агрессия
- 76.Деловое взаимное общение с целью достижения совместного решения – это:
- 1) собеседование
 - 2) договор
 - 3) переговоры
- 77.Какие вопросы позволяют установить, чего в действительности хочет ваш партнёр?
- 1) каверзные
 - 2) провокационные
 - 3) подтверждающие
- 78.Какие вопросы важно использовать во время любого разговора, чтобы выяснить понимает ли вас партнёр?
- 1) альтернативные
 - 2) ознакомительные
 - 3) контрольные
- 79.Какой стиль введения совещаний предполагает учёт мнений всех участников совещания?
- 1) дипломатический
 - 2) диктаторский
 - 3) авторитарный
- 80.Какие вопросы предоставляют собеседнику возможность выбора?
- 1) альтернативные
 - 2) контрольные
 - 3) подтверждающие
- 81.Какие совещания направлены на поиск оптимальных решений, обсуждение инновационных проектов?
- 1) незапланированные
 - 2) информационные
 - 3) проблемные
- 82.Целью какого совещания является получение руководством информации о текущем состоянии дел?
- 1) информационные
 - 2) проблемные
 - 3) оперативные
- 83.Какое совещание служит для передачи служебной информации?
- 1) оперативное
 - 2) проблемное
 - 3) незапланированное
- 84.Стиль поведения руководителя на совещании, когда руководитель ведёт совещание и фактически единственный пользуется правом голоса:
- 1) диктаторский
 - 2) автократический
 - 3) псевдодискуссионный
- 85.При каком стиле проведения совещания руководитель чётко не формулирует повестку дня, и решения не принимаются?
- 1) дискуссионном
 - 2) диктаторском
 - 3) свободном
- 86.Стиль, при котором сначала руководитель или кто-нибудь по его поручению делает сообщение, потом проводятся прения:
- 1) диктаторский
 - 2) автократический
 - 3) псевдодискуссионный
- 87.При ведении деловых бесед НЕ нужно:
- 1) говорить спокойно, внятно и убедительно
 - 2) выражаться отвлечённо, не по теме

- 3) быть интересным собеседником
88. Что надо уметь, чтобы добиться в переговорах взаимной договорённости и достойно выдержать конфронтацию, не разрушая при этом отношения?
- 1) наладить межличностное взаимодействие
 - 2) настаивать на своём мнении
 - 3) управлять эмоциями
89. При общении с сотрудниками менеджеру необходимо:
- 1) способствовать росту талантов сотрудников
 - 2) манипулировать людьми
 - 3) высоко оценивать работу только лучших сотрудников
90. Самая распространённая в европейских странах форма приветствия при начале переговоров?
- 1) похлопывание по плечу
 - 2) кивок головой
 - 3) рукопожатие
91. Что должно содержать деловое письмо?
- 1) что за компания
 - 2) чем она занимается
 - 3) всё выше перечисленное
92. Материальный объект, имеющий юридическую (правовую) значимость с зафиксированной на нём информацией, предназначенный для передачи во времени и пространстве в целях его хранения и использования – это...
- 1) документ
 - 2) договор
 - 3) файл
93. Совокупность языковых средств, функция которых обслуживают сферы официально-деловых отношений – это...
- 1) деловой этикет
 - 2) деловые отношения
 - 3) деловой стиль
94. В перечень реквизитов ОРД не входит:
- 1) государственный герб
 - 2) время
 - 3) дата
95. Документы, отражающие процессы принятия управленческих решений и сами решения – это...
- 1) распорядительные документы
 - 2) информационно-справочные документы
 - 3) организационные документы
96. Протокол, письмо, докладная и объяснительные записки, справка, телеграмма, телефонограмма являются...
- 1) распорядительными документами
 - 2) организационными документами
 - 3) информационно-справочными
97. Движение документов с момента их получения или создания до завершения исполнения, отправки или сдачи в дело – это...
- 1) договорооборот
 - 2) факсимильная почта
 - 3) документооборот
98. Идентификатором электронной почтой является
- 1) отметка (колонтитул)
 - 2) адрес почты
 - 3) сообщение
99. Что такое подлинник?
- 1) подписанный надлежащим образом оформленный экземпляр документа, составленный по правилам и требованиям принятого стандарта
 - 2) письмо, отправленное по факсу
 - 3) материальный объект с зафиксированной на ней информацией
100. Все деловые письма должны:
- 1) подписываться от руки, ручкой
 - 2) текст письма можно сокращать
 - 3) внутренний адрес не должен совпадать с адресом на конверте
101. Единые требования и правила оформления документа обеспечивают:
- 1) юридическую силу документа
 - 2) права, обязанности руководства и специалистов предприятия

- 3) структуру, задачи и функции предприятия
102. Код формы документа проставляется:
- 1) по приказу руководителя предприятия, организации
 - 2) по Общероссийскому классификатору управленческой документации
 - 3) по эмблеме организации или товарному знаку
103. Реквизиты документа – это...
- 1) совокупность языковых средств, функции которых обслуживать сферы официально-деловых отношений
 - 2) набор составляющих элементов конкретного документа, определяемых стандартом
 - 3) обязательный вид конкретного документа