

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Кудрявцев Максим Геннадьевич
Должность: Проректор по образовательной деятельности
Дата подписания: 27.06.2022 г. 10:58:56
Уникальный программный ключ:
790a1a8df2525774421adc1f96453f0e907bfb0

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

Кафедра Управления

Принято Ученым Советом
ФГБОУ ВО РГАЗУ
«26» января 2022 г. Протокол №9

«УТВЕРЖДЕНО»
Проректор по образовательной
деятельности М.А. Реньш
«26» января 2022 г.



Рабочая программа дисциплины

Искусство делового общения

Направление подготовки 23.04.03 Эксплуатация транспортно-технологических машин и комплексов

Направленность (профиль) программы Техническая экспертиза на транспорте

Квалификация Магистр

Форма обучения **очная**

Балашиха 2022 г.

Рабочая программа разработана в соответствии с ФГОС ВО по направлению подготовки 23.04.03
Эксплуатация транспортно-технологических машин и комплексов

Рабочая программа дисциплины разработана к.э.н., доцентом кафедры Управления Толпаровым
Э.Б.

Рецензент: к.пед.н., доцент кафедры управления Сухачева И.П.

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

1.1 Перечень компетенций, формируемых учебной дисциплиной

Универсальные компетенция	
УК-3 Способен организовывать и руководить работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели	Знать (З): стратегию сотрудничества и на ее основе организовать работу команды для достижения поставленной цели
	Уметь (У): учитывать в своей социальной и профессиональной деятельности интересы, особенности поведения и мнения людей, с которыми работает и взаимодействует, в том числе посредством корректировки своих действий
	Владеть (В): навыками преодоления возникающих в команде разногласий, споров и конфликтов на основе учета интересов всех сторон
УК-4 Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия	Знать (З) основы коммуникативного взаимодействия, методы и виды коммуникативного воздействия на индивидуума и группу, принципы построения устного и письменного высказывания на русском и иностранном языках; правила и закономерности деловой устной и письменной коммуникации
	Уметь (У): применять методы коммуникации для межличностного взаимодействия; формировать и проектировать эффективные методы коммуникативного взаимодействия с гражданами, органами власти и средствами массовой информации; применять на практике деловую коммуникацию в устной и письменной формах, методы и навыки делового общения на русском и иностранном языках; методикой составления суждения в межличностном деловом общении на русском и иностранном языках
	Владеть (В): навыками применять методы коммуникации для межличностного взаимодействия; формировать и проектировать эффективные методы коммуникативного взаимодействия с гражданами, органами власти и средствами массовой информации; навыками чтения и перевода текстов на иностранном языке в профессиональном общении; навыками деловых коммуникаций в устной и письменной форме на русском и иностранных языках; методикой составления суждения в межличностном деловом общении на русском и иностранном языках

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

Дисциплина «Искусство делового общения» относится к факультативным дисциплинам основной профессиональной образовательной программы высшего образования направления 23.04.03 Эксплуатация транспортно-технологических машин и комплексов, профиль «Техническая экспертиза на транспорте».

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

3.1 Очная форма обучения

Вид учебной работы	1 семестр
Общая трудоемкость дисциплины, зачетных единиц	2
часов	72
Аудиторная (контактная) работа, часов	4,25
в т.ч. занятия лекционного типа	4
занятия семинарского типа	-
промежуточная аттестация	0,25
Самостоятельная работа обучающихся, часов	67,75
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

Очная форма обучения

Наименование разделов и тем	Трудоемкость, часов			Наименование оценочного средства	Код компетенции
	всего	в том числе			
		аудиторной (контактной) работы	самостоятельной работы		
Раздел 1. Деловое общение. Этика и культура делового общения	24	1	23	Тест	УК -3 УК-4
1.1. Виды, формы и особенности делового общения	8	-	8		
1.2. Этика и культура делового общения	8	0,5	7,5		
1.3. Язык делового общения. Вербальные и невербальные средства общения.	8	0,5	7,5		
Раздел 2. Специфика делового общения	21,75	1	20,75		
2.1. Деловой стиль общения	11	0,5	10,5		
2.2. Деловой этикет и протокол	11	0,5	10,5		
Раздел 3. Коммуникативные технологии и процессы	22	2	20		
3.1 Технология делового общения	8	1	7		
3.2 Информационное обеспечение процесса делового общения	8	0,5	7,5		
3.3 Правила и техники делового общения	10	0,5	9,5		
Итого за семестр	71,75	4	67,75		
Промежуточная аттестация	0,25	0,25		Итоговое тестирование	УК -3 УК-4
ИТОГО по дисциплине	72	4,25	67,75		

4.2 Содержание дисциплины по разделам

Раздел 1. Деловое общение. Этика и культура делового общения

Цели – изучение истории развития науки, взаимосвязи поведения человека и коммуникативного взаимодействия.

Задачи – изучить особенности делового общения, значения в развитии общества и деловых коммуникаций. Взаимосвязь делового общения и этики поведения. Роль и

значение вербальных и невербальных средств в понимании участниками коммуникативного взаимодействия друг друга, развитии деловых контактов и особенностей межличностного и группового взаимодействия.

Перечень учебных элементов раздела:

- 1.1. Виды, формы и особенности делового общения
- 1.2. Этика и культура делового общения
- 1.3. Язык делового общения. Вербальные и невербальные средства общения.

Раздел 2. Специфика делового общения

Цели – приобретение теоретических и практических навыков в области деловых коммуникаций, умений эффективного общения при решении деловых вопросов, достижении поставленных задач, соблюдении принципов и правил делового общения в профессиональной сфере.

Задачи – изучение методов и специфики делового общения, правил делового этикета и особенностей делового протокола, соблюдение правил ведения переговоров, проведения публичных мероприятий, совещаний. Изучение правил поведения в различных ситуациях при деловом общении для достижения необходимых результатов и налаживания деловых контактов для дальнейшего сотрудничества с деловыми партнерами.

Перечень учебных элементов раздела:

- 2.1. Специфика делового общения
- 2.2. Деловой этикет и протокол

Раздел 3. Коммуникативные технологии и процессы

Цели – приобретение теоретических и практических навыков делового общения в устной и письменной форме по решения поставленных задач и развитию контактов.

Задачи – изучение технологии делового общения, механизмов информационного обеспечения процессов коммуникативного взаимодействия, правил и техники поведения в различных ситуациях при взаимодействии с целевыми группами и отдельными участниками коммуникативного взаимодействия.

Перечень учебных элементов раздела:

- 3.1. Технология делового общения
- 3.2. Информационное обеспечение процесса делового общения.
- 3.3. Правила и техники делового общения

5. Оценочные материалы по дисциплине

Оценочные материалы по дисциплине представлены в виде фонда оценочных средств. Приложение к рабочей программе.

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

№ п/п	Автор, название, место издания, год издания, количество страниц	Ссылка на учебное издание в ЭБС
Основная:		
	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	Капкан, М.В, Лихачева, Л.С : учеб пособие/ М.В. Капкан, Л.С. Лихачева. _ Екатеринбург, УрФУ, 2017. – 168 с.	http://elar.urfu.ru/bitstream/10995/51601/1/978-5-7996-2076-9_2017.pdf
Дополнительная		
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
1	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

6.3 Перечень электронных образовательных ресурсов

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

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

Современные профессиональные базы данных

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

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

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

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

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

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

Информационные справочные системы

1. Информационно-справочная система «Гарант». – URL: <https://www.garant.ru/>
2. Информационно-справочная система «Консультант Плюс». – URL: <http://www.consultant.ru/>
3. БИТ.ЖКХ 8. - <https://www.1cbit.ru/>
4. Портал Реформа ЖКХ. - www.reformagkh.ru

Лицензионное программное обеспечение

Microsoft Office (Access, Excel, PowerPoint, Word и т. д),
OpenOffice, Люникс (бесплатное программное обеспечение широкого класса),
система дистанционного обучения Moodle (www.edu.rgazu.ru),
Вебинар (Adobe Connect v.8, Zomm, Google Meet, Skype, Мираполис), программное
обеспечение электронного ресурса сайта, включая ЭБС AgriLib и видеоканал
РГАЗУ(<http://www.youtube.com/rgazu>),
антивирусное программное обеспечение Dr. WEB Desktop Security Suite.

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

Предназначение помещения (аудитории)	Наименование корпуса, № помещения (аудитории)	Перечень оборудования (в т.ч. виртуальные аналоги) и технических средств обучения*
Для занятий лекционного типа	Учебно-административный корпус. Каб. 129.	Специализированная мебель, набор демонстрационного оборудования, проектор EPSON EB-1880, экран настенный моторизированный SimSCREEN
Для занятий лекционного типа, семинарского типа (семинары, практические занятия, практикумы, лабораторные работы, коллоквиумы), для проведения групповых консультаций и индивидуальной работы обучавшихся с педагогическими работниками, для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации.	Учебно-административный корпус. Каб. 125	Специализированная мебель, набор демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий, проектор SANYO PLC-XV, экран настенный рулонный SimSCREEN
Для самостоятельной работы	Учебно-административный корпус. Помещение для самостоятельной работы. Читальный зал	Персональные компьютеры 11 шт. Выход в интернет, доступ в электронную информационно-образовательную среду университета
	Учебно-лабораторный корпус. Помещение для самостоятельной работы. Каб. 320.	Специализированная мебель, набор демонстрационного оборудования, персональные компьютеры 11 шт. Выход в интернет, доступ в электронную информационно-образовательную среду университета
	Учебно-административный корпус. Каб. 105. Учебная аудитория для учебных занятий обучающихся из числа инвалидов и лиц с ОВЗ	Специализированная мебель, набор демонстрационного оборудования. Автоматизированное рабочее место для инвалидов-колясочников с коррекционной техникой и индукционной системой ЭлСис 290; Автоматизированное рабочее место для слабовидящих и незрячих пользователей со стационарным видеоувеличителем ЭлСис 29 ON; Автоматизированное рабочее место для слабовидящих и незрячих пользователей с портативным видеоувеличителем ЭлСис 207 CF; Автоматизированное рабочее место для слабовидящих и незрячих пользователей с читающей машиной ЭлСис 207 CN; Аппаратный комплекс с функцией видеоувеличения и чтения для слабовидящих и незрячих пользователей ЭлСис 207 OS.

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

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

Искусство делового общения

Направление подготовки 23.04.03 Эксплуатация транспортно-
технологических машин и комплексов

Направленность (профиль) программы Техническая экспертиза на
транспорте

Квалификация Магистр

Форма обучения **очная**

Балашиха 2022 г.

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

Компетенций	Индикатор сформированности компетенций	Уровень освоения*	Планируемые результаты обучения	Наименование оценочного средства
<p>УК-3 Способен организовывать и руководить работой команды, выработывая командную стратегию для достижения поставленной цели</p>	<p>Знать (З): стратегию сотрудничества и на ее основе организовать работу команды для достижения поставленной цели</p> <p>Уметь (У): учитывать в своей социальной и профессиональной деятельности интересы, особенности поведения и мнения людей, с которыми работает и взаимодействует, в том числе посредством корректировки своих действий</p> <p>Владеть (В): навыками преодоления возникающих в команде разногласий, споров и конфликтов на основе учета интересов всех сторон</p>	<p>Пороговый (удовлетворительно)</p>	<p>Знать: стратегию сотрудничества и на ее основе организовать работу команды для достижения поставленной цели</p> <p>Уметь: учитывать в своей социальной и профессиональной деятельности интересы, особенности поведения и мнения людей, с которыми работает и взаимодействует, в том числе посредством корректировки своих действий</p> <p>Владеть: навыками преодоления возникающих в команде разногласий, споров и конфликтов на основе учета интересов всех сторон</p>	Тест
		<p>Продвинутый (хорошо)</p>	<p>Знает твердо: стратегию сотрудничества и на ее основе организовать работу команды для достижения поставленной цели</p> <p>Умеет уверенно: учитывать в своей социальной и профессиональной деятельности интересы, особенности поведения и мнения людей, с которыми работает и взаимодействует, в том числе посредством корректировки своих действий</p> <p>Владет уверенно: навыками преодоления возникающих в команде разногласий, споров и конфликтов на основе учета интересов всех сторон</p>	Тест
		<p>Высокий (отлично)</p>	<p>Имеет сформировавшееся систематические знания: о стратегии сотрудничества и на ее основе организовать работу команды для достижения поставленной цели</p> <p>Имеет сформировавшееся систематическое умение: учитывать в своей социальной и профессиональной деятельности интересы, особенности поведения и мнения людей, с</p>	Тест

			<p>которыми работает и взаимодействует, в том числе посредством корректировки своих действий</p> <p>Показал сформировавшееся систематическое владение: навыками преодоления возникающих в команде разногласий, споров и конфликтов на основе учета интересов всех сторон</p>	
<p>УК-4. УК-4 Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия</p>	<p>Знать (З) основы коммуникативного взаимодействия, методы и виды коммуникативного воздействия на индивидуума и группу, принципы построения устного и письменного высказывания на русском и иностранном языках; правила и закономерности деловой устной и письменной коммуникации</p> <p>Уметь (У): применять методы коммуникации для межличностного взаимодействия; формировать и проектировать эффективные методы коммуникативного взаимодействия с гражданами, органами власти и средствами массовой информации; применять на практике деловую коммуникацию в устной и</p>	<p>Пороговый (удовлетворительно)</p>	<p>Знать: основы коммуникативного взаимодействия, методы и виды коммуникативного воздействия на индивидуума и группу, принципы построения устного и письменного высказывания на русском и иностранном языках; правила и закономерности деловой устной и письменной коммуникации</p> <p>Уметь: применять методы коммуникации для межличностного взаимодействия; формировать и проектировать эффективные методы коммуникативного взаимодействия с гражданами, органами власти и средствами массовой информации; применять на практике деловую коммуникацию в устной и письменной формах; применять методы и навыки делового общения на русском и иностранном языках; пользоваться методикой составления суждения в межличностном деловом общении на русском и иностранном языках</p> <p>Владеть: навыками применять методы коммуникации для межличностного взаимодействия; навыками формировать и проектировать эффективные методы коммуникативного взаимодействия с гражданами, органами власти и средствами массовой информации; навыками чтения и перевода текстов</p>	Тест

	<p>письменной формах, методы и навыки делового общения на русском и иностранном языках; методикой составления суждения в межличностном деловом общении на русском и иностранном языках</p> <p>Владеть (В): навыками применять методы коммуникации для межличностного взаимодействия; формировать и проектировать эффективные методы коммуникативного взаимодействия с гражданами, органами власти и средствами массовой информации; навыками чтения и перевода текстов на иностранном языке в профессиональном общении; навыками деловых коммуникаций в устной и письменной форме на русском и иностранных языках; методикой составления суждения в межличностном деловом общении на русском и</p>		<p>на иностранном языке в профессиональном общении; навыками деловых коммуникаций в устной и письменной форме на русском и иностранных языках; методикой составления суждения в межличностном деловом общении на русском и иностранном языках</p> <p>Знает твердо: основы коммуникативного взаимодействия, методы и виды коммуникативного воздействия на индивидуума и группу; принципы построения устного и письменного высказывания на русском и иностранном языках; правила и закономерности деловой устной и письменной коммуникации</p> <p>Умеет уверенно: применять методы коммуникации для межличностного взаимодействия; навыками формировать и проектировать эффективные методы коммуникативного взаимодействия с гражданами, органами власти и средствами массовой информации; применять на практике деловую коммуникацию в устной и письменной формах; применять методы и навыки делового общения на русском и иностранном языках; пользоваться методикой составления суждения в межличностном деловом общении на русском и иностранном языках</p> <p>Владеет уверенно: навыками применять методы коммуникации для межличностного взаимодействия; навыками формировать и проектировать эффективные методы коммуникативного взаимодействия с гражданами, органами власти и средствами массовой информации; навыками чтения и перевода текстов на иностранном языке в</p>	Тест
		Продвинутый (хорошо)		

	иностранном языках		<p>профессиональном общении; навыками деловых коммуникаций в устной и письменной форме на русском и иностранных языках; методикой составления суждения в межличностном деловом общении на русском и иностранном языках</p>	
		<p>Высокий (отлично)</p>	<p>Имеет сформировавшееся систематические знания: об основах коммуникативного взаимодействия, методах и видах коммуникативного воздействия на индивидуума и группу; принципах построения устного и письменного высказывания на русском и иностранном языках; правилах и закономерностях деловой устной и письменной коммуникации</p> <p>Имеет сформировавшееся систематическое умение: применять методы коммуникации для межличностного взаимодействия; формировать и проектировать эффективные методы коммуникативного взаимодействия с гражданами, органами власти и средствами массовой информации; выстраивать долгосрочные позитивные взаимоотношения с гражданами, со средствами массовой информации и с органами власти, коммерческими и некоммерческими организациями</p> <p>Показал сформировавшееся систематическое владение: навыками применять методы коммуникации для межличностного взаимодействия; навыками формировать и проектировать эффективные методы коммуникативного взаимодействия с гражданами, органами власти и средствами массовой информации; навыками чтения и перевода текстов на иностранном языке в профессиональном общении; навыками</p>	<p>Тест</p>

			деловых коммуникаций в устной и письменной форме на русском и иностранных языках; методикой составления суждения в межличностном деловом общении на русском и иностранном языках	
--	--	--	--	--

* зачтено выставляется при уровне освоения компетенции не ниже порогового

2. Описание шкал оценивания

2.1 Шкала оценивания на этапе текущего контроля

Форма текущего контроля	Отсутствие усвоения (ниже порогового)*	Пороговый (удовлетворительно)	Продвинутый (хорошо)	Высокий (отлично)
Выполнение практического задания	не выполнено или все задания решены неправильно	Решено более 50% задания, но менее 70%	Решено более 70% задания, но есть ошибки	все задания решены без ошибок
Реферат	не выполнен или все задания решены неправильно	Цель и задачи реферата достигнуты частично. Актуальность темы реферата определена неубедительно. В реферате выявлены значительные отклонения от требований методических указаний.	Цель и задачи выполнения реферата достигнуты. Актуальность темы реферата подтверждена. Реферат выполнен с незначительными отклонениями от требований методических указаний.	Цель написания реферата достигнута, задачи решены. Актуальность темы исследования корректно и полно обоснована. Реферат выполнен согласно требованиям.
Тест	Менее 51%	51-79%	80-90%	91% и более

2.2 Шкала оценивания на этапе промежуточной аттестации (зачет и экзамен, курсовая работа)

Форма промежуточной аттестации	Отсутствие усвоения (ниже порогового)	Пороговый (удовлетворительно)	Продвинутый (хорошо)	Высокий (отлично)
Выполнение итогового тестирования	Менее 51%	51-79%	80-90%	91% и более

3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ

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.