Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Маланичева Наталья Николаевна
Должность: директор филиала
Дата подписания: 25.04.2023 09:35:18
Уникальный программный ключ:
94732c3d953a82d495dcc3155d5c573883fedd18

МИНИСТЕРСТВО ТРАНСПОРТА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНОГО ТРАНСПОРТА

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ

САМАРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ПУТЕЙ СООБЩЕНИЯ

(СамГУПС)

Филиал СамГУПС в г. Нижнем Новгороде

РАССМОТРЕНА
на заседании Ученого совета филиала
СамГУПС в г. Нижнем Новгороде
протокол от 28 июня 2022 г. № 1

УТВЕРЖДАЮ:
Директор филиала
_____ Н.Н. Маланичева
05 июля 2022 г.

Деловое общение и деловой этикет

рабочая программа дисциплины

Специальность 23.05.03 Подвижной состав железных дорог

Специализация: Электрический транспорт железных дорог

Форма обучения: заочная

Нижний Новгород 2022

Программу составил: Мальцева С.М.

Рабочая программа разработана в соответствии с ФГОС:

Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования по специальности 23.05.03 «Подвижной состав железных дорог», утвержден приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от «27» марта 2018 г. № 215.

Рабочая программа одобрена на заседании кафедры «Общеобразовательные и профессиональные дисциплины»

Протокол от «18» июня 2022 г. № 10

Зав. кафедрой, канд. техн. наук, проф. _____ И.В. Каспаров
подпись

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

1.1. Цели и задачи дисциплины

Целью изучения курса является формирование у студентов системы знаний теории деловых коммуникаций, развитие навыков эффективных коммуникаций: деловая беседа, телефонные переговоры, публичные выступления, переговоры, работа с документами.

Основу рабочей программы составляет содержание, согласованное с требованиями федерального компонента государственного стандарта высшего образования базового уровня.

Содержание программы ориентировано на синтез языкового, речемыслительного и духовного развития человека.

Основные задачи курса:

– овладение понятиями «общение» и «деловое общение», структурой, функциями, видами и формами делового общения, способами и приемами делового общения в различных его видах и с различными типами собеседников;

– обучение правилам и практическим приемам эффективного делового общения;

– обучение знаниям и соблюдению этических норм и принципов делового общения;

– обучение пользованию вербальными и невербальными средствами общения, а также распознаванию намерений партнеров, пользующихся этими средствами;

– обучение знаниям коммуникативных барьеров и умениям их преодолевать;

– обучение знаниям формулы конфликтов и умениям себя вести в любой конфликтной ситуации;

– развитие способностей и навыков творческого подхода к разработке стратегии и тактики коммуникационных проектов и программ, выявлению проблемных видов делового общения, анализу и интерпретации тенденций, ведущих к разрушению взаимопонимания, применению адекватных коммуникативных приемов и методов;

– формирование навыков межцивилизационного диалога с представителями иных культурных традиций, конфессий и менталитетов;

– обучение знаниям психологических особенностей ведения переговоров представителями различных наций.

1.2. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины

Индикатор	Результаты освоения учебной дисциплины
УК-4: Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия	
УК-4.2. Отбирает и использует средства русского языка в соответствии с языковыми нормами в целях построения эффективной академической и профессиональной коммуникации	**Знать:** – лексические, грамматические и стилистические ресурсы русского языка, необходимые для обеспечения делового взаимодействия в форме устной и письменной речи; – особенности коммуникативных качеств речи; – особенности устной и письменной речи в рамках деловой коммуникации
	Уметь: – использовать лексические, грамматические и стилистические ресурсы русского языка для обеспечения делового взаимодействия в форме устной и письменной речи; – применять требования, предъявляемые к устной и письменной речи в условиях деловой коммуникации; – использовать различные виды профессионального общения
	Владеть: – навыками подготовки официально-деловых текстов (объявлений, резюме, отчетов); – навыками использования лексических, грамматических и стилистических ресурсов русского языка при подготовке официально-деловых текстов; – навыками ведения успешной деловой коммуникации

2. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Деловое общение и деловой этикет» относится к блоку ФТД. Факультативы.

Код дисциплины	Наименование дисциплины	Коды формируемых компетенций
Осваиваемая дисциплина		
ФТД.02	Деловое общение и деловой этикет	УК-4 (УК-4.2)
Предшествующие дисциплины		
Б1.О.07	Русский язык и деловые коммуникации	УК-4 (УК-4.2)
Дисциплины, осваиваемые параллельно		
	нет	
Последующие дисциплины		
Б3.01(Д)	Выполнение и защита выпускной квалификационной работы	УК-4 (УК-4.2)

3. Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделяемых на контактную работу обучающихся с преподавателем и на самостоятельную работу обучающихся

3.1. Распределение объема учебной дисциплины на контактную работу с преподавателем и самостоятельную работу обучающихся

Вид учебной работы	Всего часов по учебному плану	Курсы
		2
Общая трудоемкость дисциплины: – часов – зачетных единиц	 72 2	 72 2
Контактная работа обучающихся с преподавателем (всего), часов	8,25	8,25
из нее аудиторные занятия, всего	8,25	8,25
в т.ч.:		
лекции	4	4
практические занятия	4	4
лабораторные работы		
КА		
КЭ	0,25	0,25
Самостоятельная подготовка к экзаменам в период экзаменационной сессии (контроль)	3,75	3,75
Самостоятельная работа (всего), часов	60	60
в т.ч. на выполнение:		
контрольной работы		
расчетно-графической работы		
реферата		
курсовой работы		
курсового проекта		
Виды промежуточного контроля	За	За
Текущий контроль (вид, количество)		

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

4.1. Темы и краткое содержание курса

Тема 1. Вербальные и невербальные средства общения в деловой этике

Понятие вербальной коммуникации. Элементы вербальной коммуникации. Понятие синтактики, семантики, прагматики. Понятие невербальной коммуникации. Основные виды невербальной коммуникации.

Тема 2. Общение: понятие, содержание. Эффективность речевого воздействия

Понятие общения. Типы, виды и формы общения. Психологическая природа общения. Понятие стратегии общения. Классификации стратегий

общения. Понятие тактики общения. Понятие эффективности речевого воздействия.

Понятие коммуникативного равновесия, коммуникативной неудачи, коммуникативного барьера.

Тема 3. Диалогические формы делового общения

Понятие деловой беседы. Классификации деловых бесед.

Понятие телефонного разговора.

Понятие презентации. Виды презентации.

Понятие переговоров. Классификация переговоров.

Понятие спора, дискуссии, диспута, дебатов, прений, полемики.

Тема 4. Национальные особенности делового общения. Понятие конфликта

Понятие моноактивных, полиактивных и реактивных культур мира.

Понятие языкового менталитета и коммуникативного поведения. Понятие конфликта. Классификации конфликтов. Причины конфликтов.

Тема 5. Речевая культура делового человека

Понятие устной и письменной речи. Основные качества речи. Функциональные стили русского языка. Понятие нормированности в современном русском литературном языке. Виды норм.

4.2. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам

Разделы и темы	Всего часов по учебному плану	Виды учебных занятий		
		Контактная работа (Аудиторная работа)		СРС
		ЛК	ПЗ	
Тема 1. Вербальные и невербальные средства общения в деловой этике	12	1	1	10
Тема 2. Общение: понятие, содержание. Эффективность речевого воздействия	11	1		10
Тема 3. Диалогические формы делового общения	12	1	1	10
Тема 4. Национальные особенности делового общения. Понятие конфликта	11		1	10
Тема 5. Речевая культура делового человека	22	1	1	20
КА				
КЭ	0,25			
Контроль	3,75			
ИТОГО	72	4	4	60

4.3. Тематика практических занятий

Тема практического (семинарского) занятия	Количество часов
	всего
1. Вербальные и невербальные средства общения в деловой этике	1
2. Диалогические формы делового общения	1
3. Национальные особенности делового общения. Понятие конфликта	1
4. Речевая культура делового человека	1
Всего	4

4.4. Тематика лабораторных работ

Лабораторные работы учебным планом не предусмотрены.

4.5. Тематика курсовых работ (проектов)

Курсовые работы учебным планом не предусмотрены.

4.6. Тематика контрольных работ

Контрольные работы учебным планом не предусмотрены.

5. Учебно-методическое обеспечение для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)

5.1. Распределение часов по темам и видам самостоятельной работы

Разделы и темы	Всего часов по учебному плану	Вид работы
Тема 1. Вербальные и невербальные средства общения в деловой этике	10	Самостоятельная работа с литературой, подготовка к промежуточной аттестации
Тема 2. Общение: понятие, содержание. Эффективность речевого воздействия	10	Самостоятельная работа с литературой, подготовка к промежуточной аттестации
Тема 3. Диалогические формы делового общения	10	Самостоятельная работа с литературой, подготовка к промежуточной аттестации
Тема 4. Национальные особенности делового общения. Понятие конфликта	10	Самостоятельная работа с литературой, подготовка к промежуточной аттестации
Тема 5. Речевая культура делового человека	20	Самостоятельная работа с литературой, подготовка к промежуточной аттестации
ИТОГО	60	

5.2. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы студентов с указание места их нахождения:

- учебная литература – библиотека филиала;
- методические рекомендации по самостоятельной работе – сайт филиала.

6. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю).

Состав фонда оценочных средств

Вид оценочных средств	Количество
Текущий контроль	
Контрольная работа	Учебным планом не предусмотрено
Курсовая работа (курсовой проект)	Учебным планом не предусмотрено
Промежуточный контроль	
Зачет	1

Фонд оценочных средств представлен в приложении к рабочей программе.

7. Перечень основной и дополнительной литературы

7.1. Основная литература				
	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Колич-во
Л1.1	В. В. Химик [и др.]	Культура речи и деловое общение: учебник и практикум для вузов	Москва: Издательство Юрайт, 2022. — 308 с. — режим доступа: https://urait.ru/bcode/489529	Электронный ресурс
Л1.2	Скибицкая И. Ю., Скибицкий Э. Г.	Деловое общение : учебник и практикум для вузов	Москва: Издательство Юрайт, 2021. — 247 с. — Режим доступа https://urait.ru/bcode/474135	Электронный ресурс
Л1.3	Колосов В. А.	Деловое общение персонала: учебное пособие	Санкт-Петербург: СПбГУ ГА, 2007. — 143 с. — Режим доступа https://e.lanbook.com/book/145318	Электронный ресурс
7.2. Дополнительная литература				
Л2.1	Марьева М. В.	Русский язык в деловой документации: учебное пособие: в 2 частях	Мурманск: МГТУ, 2015 — Часть 2: Русский язык в деловой документации — 2015. — 166 с. — Режим доступа https://e.lanbook.com/book/142720	Электронный ресурс
Л2.2	Иванова А. Б., Краснова Е. А., Логинова Е. Ю., Темникова Н. Ю.	Русский язык и культура речи: учебное пособие	Самара: СамГУПС, 2016. - 76 с. - Режим доступа: https://e.lanbook.com/book/130348	Электронный ресурс

8. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины

– Официальный сайт филиал.
– Электронная библиотечная система.
– Поисковые системы «Яндекс», «Google» для доступа к тематическим информационным ресурсам.

9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

1. Лекционные занятия составляют основу теоретического обучения, включают в себя систематизированные основы знаний по дисциплине, концентрируют внимание обучающихся на наиболее сложных и узловых вопросах отечественной и мировой истории, стимулируют активную познавательную деятельность в изучении важнейших этапов истории России, закономерностей исторического процесса. Главная задача лекционного курса – сформировать у обучающихся системное представление об изучаемом предмете, обеспечить усвоение основополагающего учебного материала, а также методов применения полученных знаний, умений и навыков. В ходе лекционных занятий даются рекомендации по организации самостоятельной работы, методические указания по подготовке к семинарским занятиям, работе с учебной литературой, материалами Интернет-ресурсов. Студентам рекомендуется конспектировать предлагаемый материал, для этого на занятиях необходимо иметь письменные принадлежности.

2. Практические занятия являются дополнением лекционных курсов и самостоятельной работы обучающихся, а также средством проверки усвоения ими знаний, даваемых на лекции и в процессе изучения рекомендуемой литературы.

3. Самостоятельная работа студентов по изучению дисциплины является основным видом учебных занятий. Умение самостоятельно работать необходимо не только для успешного овладения курсом, но и для творческой деятельности в дальнейшей работе.

4. Подготовка к зачету предполагает:

- изучение рекомендуемой литературы;
- изучение конспектов лекций.

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

Программное обеспечение для проведения лекций, демонстрации презентаций, ведения интерактивных занятий, выполнения практических заданий, самостоятельной работы студентов, оформления отчетов и иной документации: Microsoft Office 2010 и выше; Windows 7 Professional.

Профессиональные базы данных, используемые для изучения дисциплины (свободный доступ)

Справочно-информационный портал ГРАМОТА.РУ - http://gramota.ru/

Лингвострановедческий словарь Россия – Портал «Образование на русском» - https://pushkininstitute.ru/ (рекомендуется для иностранных студентов)

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

11.1. Требования к аудиториям (помещениям, кабинетам) для проведения занятий с указанием соответствующего оснащения

Учебная аудитория для проведения учебных занятий, предусмотренных программой специалитета (проведение занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации) - кабинет «Социальных и гуманитарных дисциплин», аудитория № 404. Специализированная мебель: столы ученические - 18 шт., стулья ученические - 36 шт., доска настенная - 1 шт., стол преподавателя - 1 шт., стул преподавателя - 1 шт. Технические средства обучения: переносной экран, переносной проектор, ноутбук. Учебно-наглядные пособия, обеспечивающие тематические иллюстрации, соответствующие рабочей учебной программе дисциплины - комплект презентаций (хранится на кафедре).

11.2. Перечень лабораторного оборудования

Лабораторное оборудование не предусмотрено.

Приложение к рабочей программе

ФОНД
ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

по факультативу

ДЕЛОВОЕ ОБЩЕНИЕ
И ДЕЛОВОЙ ЭТИКЕТ

1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения учебной дисциплины

1.1. Перечень компетенций

УК-4: Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия

Индикатор УК-4.2. Отбирает и использует средства русского языка в соответствии с языковыми нормами в целях построения эффективной академической и профессиональной коммуникации.

1.2. Этапы формирования компетенций в процессе освоения учебной дисциплины

Наименование этапа	Содержание этапа (виды учебной работы)	Коды формируемых на этапе компетенций, индикатор
Этап 1. Формирование теоретической базы знаний	Лекции, самостоятельная работа студентов с теоретической базой, практические занятия	УК-4 (УК-4.2)
Этап 2. Формирование умений	Практические занятия	УК-4 (УК-4.2)
Этап 3. Формирование навыков практического использования знаний и умений	Практические занятия	УК-4 (УК-4.2)
Этап 4. Проверка усвоенного материала	Зачет	УК-4 (УК-4.2)

2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

2.1. Показатели и критерии оценивания компетенций на различных этапах их формирования

Этап формирования компетенции	Код компетенции, индикатора	Показатели оценивания компетенций	Критерии	Способы оценки
Этап 1. Формирование теоретической базы знаний	УК-4 (УК-4.2)	– посещение практических занятий; – участие в обсуждении теоретических вопросов на каждом занятии	– наличие конспекта по всем темам, вынесенным на обсуждение; – активное участие студента в обсуждении теоретических вопросов	дискуссия
Этап 2. Формирование умений	УК-4 (УК-4.2)	– выполнение практических заданий	– обсуждение теоретических вопросов выполнение заданий (решение тестов, грамматический разбор и т.д.)	практические занятия в форме выполнения заданий

Этап 3. Формирование навыков практического использования знаний и умений	УК-4 (УК-4.2)	– выполнение практических заданий	– обсуждение теоретических вопросов выполнение заданий (решение тестов, грамматический разбор и т.д.)	практические занятия в форме выполнения заданий
Этап 4. Проверка усвоенного материала	УК-4 (УК-4.2)	– зачет	– ответы на вопросы для зачета	устный ответ

2.2. Критерии оценивания компетенций по уровню их сформированности

Код компетенции, индикатор	Уровни сформированности компетенций		
	базовый	средний	высокий
УК-4 (УК-4.2)	**Знать:** – понятия «деловое общение», «коммуникация», «коммуникативный процесс», «коммуникативное пространство»; – функции вербальной и невербальной коммуникации **Уметь:** – взаимодействовать в групповой работе; – вести бесконфликтную коллективную деятельность **Владеть:** – правилами построения речи в деловом общении; – навыками обобщения, анализа, восприятия информации – навыками межцивилизационного, межкультурного	**Знать:** – сущность и особенности протекания коммуникативного процесса; – особенности формирования личностных качеств **Уметь:** – осуществлять рефлексию в процессе делового общения; – использовать профессионально-ориентированную риторику **Владеть:** – навыками выстраивания делового общения с учетом особенностей речевого этикета; – навыками применения речевых формул в условиях делового общения – методами организации	**Знать:** – правила построения речи в деловом общении; – факторы, оказывающие благоприятное влияние на социально-психологический климат трудового коллектива **Уметь:** – анализировать проблемные ситуации делового общения и выделять основные этапы решения проблемы; – выстраивать деловые коммуникации с учетом знаний деловой этики и психологии личности **Владеть:** – навыками подготовки и проведения публичного выступления в профессиональной деятельности; – приемами использования полного объема грамматических единиц, необходимых для делового общения

	диалога;	документационного обеспечения делового общения, реализации деловой переписки и проведения телефонного разговора;	навыками организации документационного обеспечения делового общения, реализации деловой переписки и проведения телефонного разговора

2.3. Шкалы оценивания формирования индикаторов достижения компетенций

а) Шкала оценивания зачета

Шкала оценивания	Критерии оценивания
Зачтено	Индикатор достижений компетенции сформирован на уровне не ниже базового и студент отвечает на дополнительные вопросы. - прочно усвоил предусмотренной программой материал; - правильно, аргументировано ответил на все вопросы. - показал глубокие систематизированные знания, владеет приемами рассуждения и сопоставляет материал из разных источников: теорию связывает с практикой, другими темами данного курса, других изучаемых предметов - без ошибок выполнил практическое задание.
Не зачтено	Индикатор достижений компетенции сформирован на уровне ниже базового и студент затрудняется ответить на дополнительные вопросы. Выставляется студенту, который не справился с 50% вопросов и заданий билета, в ответах на другие вопросы допустил существенные ошибки. Не может ответить на дополнительные вопросы, предложенные преподавателем.

3. Типовые контрольные задания и иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков, характеризующих этапы формирования компетенций

Код компетенции, индикатора	Этапы формирования компетенции	Типовые задания (оценочные средства)
УК-4 (УК-4.2)	Этап 1. Формирование теоретической базы знаний	– дискуссия: вопросы для обсуждения (методические рекомендации для проведения практических занятий)
	Этап 2. Формирование умений	– практические занятия (методические рекомендации)
	Этап 3. Формирование навыков практического использования знаний и умений	– практические занятия (методические рекомендации по СРС)
	Этап 4. Проверка усвоенного материала	устный ответ: – зачет (приложение 1)

4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений и навыков

Зачет

Проводится в заданный срок, согласно графику учебного процесса. Зачет проходит в форме собеседования по билетам, в которые включаются теоретические вопросы. При выставлении оценки учитывается уровень приобретенных компетенций студента. Аудиторное время, отведенное студенту, на подготовку – 30 мин.

Практические занятия

Практические занятия – метод репродуктивного обучения, обеспечивающий связь теории и практики, содействующий выработке у студентов умений и навыков применения знаний.

При проведении практических занятий студентам предлагаются задания разного уровня, включающие в себя перевод, работу с грамматикой. Для их выполнения преподавателем разрабатываются задания и составляются методические рекомендации.

На практическом занятии студенты должны уметь переводить тексты, пересказывать тексты, составлять тематические тексты, проводить грамматический разбор.

Приложение 1

ВОПРОСЫ ДЛЯ ЗАЧЕТА ПО ФАКУЛЬТАТИВУ
“Деловое общение и деловой этикет”

Вопросы для проверки уровня обученности «ЗНАТЬ»

1. Этические механизмы и принципы деловых отношений.
2. Сущность общения.
3. Структура общения (коммуникация, интеракция и перцепция).
4. Цели, содержание и средства общения.
5. Стили и виды общения.
6. Коммуникативные помехи и барьеры в деловом общении.
7. Коммуникативные барьеры в общении.
8. Способы вербального воздействия.
9. Деловая беседа (виды, цели, методы проведения).
10. Культура речи делового человека.
11. Манеры ведения разговора.
12. Понятие о невербальных средствах общения.
13. Цели и задачи невербального общения.
14. Природа конфликта и виды конфликтов.
15. Способы и пути предупреждения и разрешения конфликтов.
16. Психологические защитные механизмы личности.
17. Виды и формы, этапы делового общения.
18. Процесс подготовки и проведения деловых переговоров.
19. Этические нормы делового общения.
20. Этикет в деятельности делового человека.
21. Критерии этического уровня деловых отношений.
22. Невербальные коммуникации в структуре общения.

Вопросы для проверки уровня обученности «УМЕТЬ»

23. Правила поведения для конфликтогенных людей.
24. Стрессовые факторы делового общения.
25. Приемы выхода из стрессовых состояний и минимизации их последствий.
26. Психологические концепции структуры личности.
27. Этические императивы руководителя в отношениях с подчиненными.
28. Правила эффективности деловых отношений.
29. Гармония внутреннего содержания и внешнего облика делового человека.
30. История этикета и его виды. Специфика делового этикета.
31. Деловое совещание: методика и правила его подготовки и проведения.
32. Деловая критика: этические и технологические принципы, правила и

приемы осуществления и восприятия.

33. Деловая репутация как важная нравственная ценность делового общения.
34. Стрессы: причины, источники, профилактика.
35. Психологические типы личности как фактор деловых коммуникаций.
36. Риторические законы и рекомендации о построении, правилах и приемах публичного выступления.
37. Правила подготовки и прочтения доклада, проведения деловой беседы.
38. Практика проведения деловых совещаний.
39. Отличие совещания от заседания.
40. Соционические типы в деловом общении.
41. Правила постановки вопросов и ответов на них для достижения активизации делового общения. Техника активизации слушания.
42. Отличия дискуссии, спора, полемики
43. Правила цивилизованной дискуссии.
44. Сущность референтности и интернальности как качеств делового человека.

Вопросы для проверки уровня обученности «ВЛАДЕТЬ»

45. Стили делового общения.
46. Разновидности делового общения.
47. Национально-психологические особенности делового общения.
48. Организация и проведение групповой дискуссии.
49. Этапы деловых переговоров.
50. Индивидуально-психологические особенности партнеров, их учет в переговорном процессе.
51. Типы деловых партнеров.
52. Методы ведения переговоров.
53. Американская научная школа переговоров (Р.Фишер, У. Юри) и ее вклад в развитие современных цивилизованных подходов к переговорному процессу.
54. Манипуляции в переговорном процессе: способы противодействия.
55. Этика и культура переговорного процесса.
56. Техника публичных выступлений.
57. Подготовка публичного выступления.
58. Техника публичного выступления.
59. Выступление без подготовки.
60. Тренировка мимико-пантомимического сопровождения.
61. Подготовленное выступление.
62. Выработка требований к выступлению.
63. Презентация как вид коммуникативной деятельности, ее основные принципы. Презентационные умения и навыки.

64. Виды презентаций, психологические приемы, коммуникативные технологии их проведения.
65. Эффективное управление презентацией.
66. Самопрезентация, ее виды.

Оценочные средства

Компетенция УК-4: Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия

Тестовые задания

1. Многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми, включающий в себя обмен информацией, выработку единой стратегии взаимодействия, восприятие и понимание другого человека – это_____ (вставьте пропущенное слово)

2. Функция общения, которая реализуется при взаимодействии людей в процессе совместной деятельности, называется:

a) формирующая
b) прагматическая
c) подтверждения
d) внутриличностная

3. Выполнение ожидаемой от человека роли, демонстрация знаний норм социальной среды, это – _____ уровень общения (вставьте пропущенное слово)

4. Какая мимика и какие жесты во всем мире значат одно и то же:

a) качание головой из стороны в сторону
b) кивок головой вверх-вниз
c) когда морщат нос
d) когда поднимают вверх указательный палец.

5. Система средств общения, включающая в себя жесты, мимику, пантомимику, это - _____ (вставьте пропущенное слово)

6. Система средств общения, включающая в себя пространственно – временную организацию общения, это:

a) кинесика
b) паралингвистика
c) экстралингвистика
d) проксемика.

7. Каузальная атрибуция заключается в приписывании:

a) намерений, чувств
b) поведения, качеств
c) ответы а и б верны
d) нет правильного ответа.

8. Какой вид речи требует завершенности мысли, строгой логики и последовательности:

a) внутренняя
b) монологическая
c) диалогическая
d) письменная.

9. Систематическая ошибка восприятия, заключающаяся в том, что последняя информация оказывается наиболее значимой:

a) эффект первичности
b) эффект новизны
c) эффект проецирования
d) эффект снисходительности.

10. Умение внимательно слушать молча, не вмешиваясь своими замечаниями в речь собеседника, характеризует такой вид слушания, как:

a) направленное слушание
b) рефлексивное слушание
c) эмпатическое слушание
d) нерефлексивное слушание.

11. Целенаправленное, неаргументированное воздействие одного человека на другого или на группу людей, это:

a) подражание
b) заражение
c) конформность

d) внушение.

12. Человек, умеющий понимать интересы другого и распределять ответственность между собой и партнерами, выступает с позиции:

a) Дитя
b) Родителя
c) Взрослого
d) Старца.

13. Форма восприятия и познания другого человека, при которой предположение о его внутреннем состоянии строится на основе попытки поставить себя на место партнера, уподобления себя ему:

a) эмпатия
b) аттракция
c) рефлексия
d) идентификация.

14. В модели «Окно Джохарри» информация, которая неизвестна самому о себе, но известна другим, включена в:

a) открытую зону
b) скрытую зону
c) слепую зону
d) неизвестную зону.

15. Какая из систематических ошибок социального восприятия не входит в группу, называемую «эффектом ореола»:

a) фактор превосходства
b) фактор привлекательности
c) фактор первичности
d) фактор «отношения к нам».

16. Интерактивная сторона общения заключается в:

a) обмене информацией между людьми
b) организации взаимодействия между людьми
c) процессе восприятия друг друга партнерами по общению
d) реализации потребности в персонификации.

17. Функция общения, которая реализуется в возможности человека познать, утвердить себя, свою ценность в процессе общения, называется:

a) функцией организации и поддержания межличностных отношений
b) прагматической функцией
c) внутриличностной функцией
d) функцией подтверждения.

18. Система средств общения, включающая в себя рукопожатие, поцелуй, похлопывание, это - _____ (вставьте пропущенное слово)

19. Большинство используемых жестов и поз... (ответ содержит множественный выбор)

a) заложены в человеке от природы
b) имеют национально-культурную специфику;
c) подсмотрены у других
d) мы научились демонстрировать от своих родителей

20. Дистанция, позволяющая людям находиться друг от друга на расстоянии вытянутой руки, называется _____ пространством (вставьте пропущенное слово)

21. Расположение к себе собеседника, его притяжение на эмоциональном уровне, это:

a) проекция
b) рефлексия
c) установка
d) аттракция.

22. Перечислите этапность делового общения (деловых переговоров):

a) взаимодействие – установление контакта – выявление потребностей и мотивов — завершение контакта
b) установление контакта – выявление потребностей и мотивов – взаимодействие – завершение контакта
c) установление контакта – взаимодействие – выявление потребностей и мотивов – завершение контакта
d) выявление потребностей и мотивов – установление контакта – взаимодействие – завершение контакта.

23. Какой из перечисленных приемов не является способом управления вниманием:

a) «завлечения»
b) «установление зрительного контакта»
c) «нейтральной фразы»
d) «нейтральной оценки».

24. Интеллектуальное воздействие, при котором информация осмысливается самостоятельно, это:

a) подражание
b) внушение
c) заражение
d) убеждение.

25. К конструктивным видам воздействия относят:

a) убеждение
b) принуждение
c) деструктивную критику
d) манипулирование.

26. Повышает эффективность общения:

a) неотрывный взгляд в глаза
b) отсутствие прямого взгляда
c) заинтересованный взгляд, направленный на собеседника
d) взгляд сквозь вас.

27. Систематическая ошибка восприятия, заключающаяся в том, что первая информация оказывается наиболее значимой:

a) эффект первичности
b) эффект новизны
c) эффект проецирования
d) эффект снисходительности.

28. Конгруэнтность переживания, осознания и коммуникации достигается при таком стиле общения, как:

a) манипулятивный стиль
b) светский стиль
c) гуманистический стиль

d) ритуальный стиль.

29. Вид формального общения, при котором отсутствует стремление понять и учесть особенности личности собеседника:

a) деловое общение
b) духовное общение
c) «контакт масок»
d) манипулятивное общение.

30. Перцептивная сторона общения заключается в:

a) обмене информацией между людьми
b) организации взаимодействия между людьми
c) процессе восприятия друг друга партнерами по общению
d) реализации потребности в персонификации.

31. Организация совместной деятельности, поиск средств повышения эффективности сотрудничества, это -

a) интимно – личностный уровень общения
b) ритуальный, или социально – ролевой уровень общения
c) деловой уровень общения
d) прагматический уровень общения.

32. В структуру невербального общения не входит:

a) значение и смысл слов, фраз
b) кинесика
c) паралигвистика
d) такесика.

33. Нормативно одобряемый образец поведения, ожидаемый окружающими от каждого, кто занимает данную социальную позицию (по должности, возрастным и половым характеристикам и т.д.) называется

a) социальная роль
b) ролевые ожидания
c) трансакции
d) психологический контакт.

34. При каком стиле общения партнер рассматривается как совокупность функциональных качеств:

a) гуманистическом
b) ритуальном
c) манипулятивном
d) светском.

35. Повышает эффективность общения:

a) неотрывный взгляд в глаза
b) отсутствие прямого взгляда
c) заинтересованный взгляд, направленный на собеседника
d) взгляд сквозь вас.

36. Неосознанная готовность человека определенным привычным образом воспринимать и оценивать каких-либо людей и реагировать определенным, заранее сформированным образом без полного анализа конкретной ситуации, это - _____ (вставьте пропущенное слово)

37. В модели «Окно Джохарри» информация, которая известна самому о себе, но скрыта от окружающих, включена в:

a) открытую зону;
b) скрытую зону
c) слепую зону
d) неизвестную зону.

38. Удовлетворение потребности в понимании, сочувствии, сопереживании, это -

a) интимно – личностный уровень общения
b) ритуальный, или социально – ролевой уровень общения
c) деловой уровень общения
d) прагматический уровень общения.

39. Средство общения, которое зависит от культурных традиций, от степени доверия к собеседнику, это-

a) язык
b) поза
c) расстояние
d) жесты.

40. Коммуникативная сторона общения заключается в:

a) обмене информацией между людьми
b) организации взаимодействия между людьми
c) процессе восприятия друг друга партнерами по общению
d) реализации потребности в персонификации.

41. К приемам формирования аттракции относят

a) прием "зацепки"
b) прием снятия напряженности
c) прием "терпеливый слушатель"
d) прием «нейтральной фразы».

42. Систематическая ошибка восприятия, заключающаяся в том, что последняя информация оказывается наиболее значимой:

a) эффект первичности
b) эффект новизны
c) эффект проецирования
d) эффект снисходительности.

43. Психологическим механизмом самосознания выступает:

a) эмпатия
b) идентификация
c) рефлексия
d) атрибуция.

44. Скрытое управление поведением партнера, это:

a) манипулирование
b) принуждение
c) заражение
d) просьба.

45. Чем нельзя завершать беседу с посетителем:

a) высказывание обобщающего или завершающего замечания.
b) прекращение разговора
c) вставание
d) шуткой.

46. Эмоциональное истощение проявляется в:

a) Снижении эмоционального тонуса, утрате интереса к окружающему, равнодушии или эмоциональном перенасыщении, в проявлении агрессивных реакций, вспышках гнева, проявлении симптомов депрессии.

b) Деформации (обезличивании) отношений с другими людьми.

c) Тенденции к негативному оцениванию себя, редукции значимости собственных достижений и успехов, ограничении своих возможностей, негативизме относительно служебных обязанностей, в снижении самооценки и профессиональной мотивации.

d) Нет правильного ответа.

47. Конгруэнтность переживания, осознания и коммуникации достигается при таком стиле общения, как:

a) манипулятивный стиль
b) светский стиль
c) гуманистический стиль
d) ритуальный стиль.

48. По признаку использования средств в процессе общения выделяют следующие виды общения:

a) межличностное и массовое
b) непосредственное и опосредованное
c) межличностное и ролевое
d) светское и манипулятивное.

49. Коммуникативная сторона общения заключается в _____ между людьми (вставьте пропущенные слова)

50. Манипулирующее воздействие проявляется в:

a) стремлении подчинить своей воле
b) искренности и открытости чувств
c) наличии личных интересов взаимодействующих людей
d) в развивающем эффекте воздействия.

51. Деперсонализация проявляется в:

a) Снижении эмоционального тонуса, утрате интереса к окружающему, равнодушии или эмоциональном перенасыщении, в проявлении агрессивных реакций, вспышках гнева, проявлении симптомов депрессии.

b) Деформации (обезличивании) отношений с другими людьми.

c) Тенденции к негативному оцениванию себя, редукции значимости собственных достижений и успехов, ограничении своих возможностей, негативизме относительно служебных обязанностей, в снижении самооценки и профессиональной мотивации.

d) Нет правильного ответа.

52. В модели «Окно Джохарри» информация об индивиде, которая ни ему самому, ни окружающим неизвестна, включена в:

a) открытую зону
b) скрытую зону
c) слепую зону
d) неизвестную зону.

53. Один из ваших подчиненных заявил, что не испытывает удовлетворения от своей работы, она ему не по душе, и просит поручить ему более интересное дело. Как вы отреагируете на подобное заявление подчиненного?

a) **Думаю, что любой хотел бы иметь работу по душе, приносящую удовлетворение. Однако фирма не может предоставить такую возможность всем работникам. Поэтому постараюсь убедить работника, что многиесотрудники терпеливо трудятся на порученных им участках.**

b) **Объясню, что удовлетворенность работой определяется тем, как к ней относиться и как ее выполнять. Надо доказать, что и от выполняемой им работы можно получить большое удовлетворение, если видеть в ней творческие начала.**

54. В круг служебных обязанностей управляющего входит много вопросов, в частности исполнение указаний, исходящих от вышестоящих начальников. Управляющий должен решить, как именно добиться реализации этих указаний, как на это мобилизовать подчиненных и т.д. Однако вышестоящее руководство может не дать четких указаний, не определить конкретных целей. Как должен действовать управляющий в этих случаях? Какой вариант действий выбрать?

a) **Запросить необходимые указания у начальства.**

b) **Проанализировать обстановку, определить, что необходимо сделать по собственной инициативе в интересах своей организации, и приступить к действиям по мобилизации персонала на решение выявленных задач.**

c) **Отсутствие четких указаний и постановки конкретных целей со стороны вышестоящей инстанции может объясняться тем, что там считают нецелесообразным и несвоевременным принимать поспешные**

решения. Поэтому предпринимать какие-либо практические действия лучше всего после того, как поступят указания сверху

55. В трудовой коллектив, где имеется конфликт между двумя группировками по поводу внедрения новых форм работы, пришел новый руководитель, приглашенный со стороны. Каким образом ему лучше, по вашему мнению, действовать, чтобы нормализовать психологический климат в коллективе?

a) **Прежде установить контакт со сторонниками нового, не принимая всерьез доводы сторонников старого порядка, вести работу по внедрению новшеств, воздействуя на противника силой своего примера и примера других.**

b) **Прежде всего попытаться разубедить и привлечь на свою сторону сторонников прежнего стиля работы, противников внедрения новых методов, воздействовать на них убеждением в процессе дискуссии.**

c) **Изучить перспективы развития коллектива и улучшения качества выпускаемой продукции, поставить перед коллективом новые перспективные задачи совместной трудовой деятельности, опираться на лучшие достижения и традиции коллектива, не противопоставлять новое старому.**

56. Найдите соответствие:

a) Система средств общения, включающая в себя жесты, мимику, пантомимику
b) Система средств общения, включающая в себя пространственно–временную организацию общения
c) **Система средств общения, включающая в себя покашливание, вздохи, плач и т.п.**

Соответствие с:

a) **Кинесика**
b) **Паралингвистика**
c) **Проксемика**

Вопросы для подготовки к тестовым заданиям

1. Предмет науки этики, ее структура.
2. Мораль и ее роль в жизни общества.
3. Происхождение морали в истории человеческой цивилизации.
4. Система моральных ценностей и религиозная культура.
5. Человеческая природа как основа морали.

6. Моральный выбор как ключевой акт нравственной деятельности личности.

7. Роль морального выбора в этике управления.

8. Нравственный конфликт, роль ценностей и мотивов в формировании линии поведения.

9. Сущность, структура и функции морали.

10. Добро и зло - основополагающие категории этики.

11. Долг и ответственность, их специфика и сущность.

12. Профессиональный долг и ответственность - ключевые категории профессиональной морали.

13. Совесть, честь и достоинство личности, их содержание и место в индивидуальном поведении личности.

14. Основные тенденции в развитии морали в XXI веке.

15. Значение моральной прогностики в формировании культуры управления.

16. Мораль и право.

17. Этические аспекты глобальных проблем современности.

18. Этика античности.

19. Этические основы раннего христианства.

20. Особенности этических доктрин католицизма, православия и протестантизма.

21. Этика и культура протестантизма как основа современной деловой этики.

22. Этика И. Канта.

23. Этика самоограничения, этапы ее развития.

24. Идеи самоограничения в культуре и этике управления.

25. Этика ненасилия.

26. Профессиональная этика и этапы ее развития.

27. Этика управления как неотъемлемая часть профессиональной этики.

28. Идеологизированные системы как элемент общей культуры общества.

29. Специфика управления внутри идеологизированной системы и влияние ее на этику управления.

30. Урбанизация и ее воздействие на традиционную нравственность.

31. Государственная служба как социальный институт и как вид профессиональной деятельности.

32. Этика государственной службы, ее специфика и структура.

33. Основные причины, влияющие на формирование и содержание этики государственной службы.

34. Основные причины, определяющие трансформацию норм этики государственной службы в XXI веке.

35. Основные направления изменения этических норм государственной службы в XX1 веке.

36. Основные группы нравственных требований к представителю государственной службы.

37. Объективные и субъективные причины, влияющие на востребованность тех или иных нравственных качеств государственных служащих.

38. Основные причины формирования негативных тенденций в рамках профессиональной морали государственной службы.

39. Нравственная культура общества и этикет.

40. Специфика культуры организаций и этикета в государственной службе.

41. Общий этикет поведения и особенности профессионального этикета.

42. Специфические черты этикета государственного служащего.

43. Моральные кодексы (религиозные, профессиональные и т.п.) как своды основных добродетелей.

44. Методы исследования личности.

45. Вербальные и невербальные средства общения. Их использование для эффективного общения. Правила и приемы конструктивного общения.

46. Активное и пассивное слушание.

47. Коммуникативные барьеры и их преодоление.

48. Манипуляции в общении, их виды и противодействие им.

49. Межличностный конфликт. Способы разрешения конфликтов.

50. Конфликты как источник стрессов. Совершенствование коммуникативных навыков в конфликте.

51. Коммуникации в команде.

52. Жизненный путь личности и саморазвитие.

53. Внешний вид делового мужчины.

Внешний вид деловой женщины.

Деловая переписка.

54. Имидж руководителя.

Кодекс работников государственных и муниципальных служб России.

Кодекс работников государственных и муниципальных служб в разных странах.

55. Коммуникативная стратегия руководителя и ее влияние на культуру управления

56. Конфликты в профессиональной деятельности. Способы разрешения.

57. Корпоративная культура организации.

58. Корпоративная этика чиновников. Истоки этого явления и социальные последствия.

59. Культура деловых споров в бизнес – коммуникациях

60. Международный кодекс рекламной практики.