

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Кудрявцев М.Г.

Должность: Проректор по образовательной деятельности

Дата подписания: 24.03.2024

Уникальный программный ключ:

790a1a8df2525774421adc1fc96453f0e902bfb0

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

Кафедра Управления

Принято Ученым советом
Университета Вернадского
«28» марта 2024 г. протокол № 9



Рабочая программа дисциплины

Этика и деловые коммуникации в государственной и муниципальной службе

Направление подготовки 38.04.04 Государственное и муниципальное
управление

Направленность (профиль) программы Управление развитием региона

Квалификация Магистр

Форма обучения **очная**

Балашиха 2024 г.

Рабочая программа разработана в соответствии с ФГОС ВО по направлению подготовки 38.04.04 Государственное и муниципальное управление

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

Рецензент: к.э.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

Код и наименование компетенции	Планируемые результаты обучения
Общепрофессиональная компетенция	
ОПК-1 Способен обеспечивать соблюдение норм служебной этики и антикоррупционную направленность в деятельности органа власти;	Знать (З): Знает нормы служебной этики и тенденции антикоррупционной направленности, порядок их соблюдения и использования в деятельности органа власти.
	Уметь (У): Умеет обеспечить нормы служебной этики и определять тенденции антикоррупционной направленности в деятельности органа власти.
	Владеть (В): Применяет нормы служебной этики в своей деятельности, способен определять тенденции антикоррупционной направленности в деятельности органа власти.

2. Цели и место дисциплины в структуре ОПОП ВО

Дисциплина «Этика и деловые коммуникации в государственной и муниципальной службе» относится к факультативной части дисциплин профессиональной образовательной программы высшего образования 38.04.04 Государственное и муниципальное управление направленность (профиль) Управление развитием региона.

Целями изучения дисциплины «Этика и деловые коммуникации в государственной и муниципальной службе» на основе научного знания об особенностях и структуре деловых коммуникаций создать условия для формирования у обучающихся навыков, коммуникаций и приемов коммуникативного взаимодействия. Организация эффективной работы исполнителей (команды исполнителей) для осуществления конкретных деятельности, проектов, видов деятельности, работ на основе эффективного коммуникативного взаимодействия и соблюдения этических норм поведения.

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

Вид учебной работы	2 семестр
Общая трудоемкость дисциплины, зачетных единиц	2
часов	72
Аудиторная (контактная) работа, часов	34,25
в т.ч. занятия лекционного типа	17
занятия семинарского типа	17
промежуточная аттестация	0,25
Самостоятельная работа обучающихся, часов	33,75
в т.ч. курсовая работа	-
Контроль	4
Вид промежуточной аттестации	зачет

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

4.1 Перечень разделов дисциплины с указанием трудоемкости аудиторной (контактной) и самостоятельной работы, видов контролей и перечня компетенций

Наименование разделов и тем	Трудоемкость, часов			Код компетенции
	всего	в том числе		
		аудиторной (контактной) работы	самостоятель ной работы	
Раздел 1. Теория деловых коммуникаций и этики делового общения	34	17	17	ОПК-1
Раздел 2. Информационное обеспечение коммуникативного процесса	33,75	17	16,75	
Итого за семестр	67,75	34	37,75	
Промежуточная аттестация	4,25	0,25	-	
ИТОГО по дисциплине	72	34,25	37,75	

4.2 Содержание дисциплины по разделам

Раздел 1. Теория деловых коммуникаций и этики делового общения

Перечень учебных элементов раздела:

1.1. Правила и принципы деловых коммуникаций

Виды, формы и особенности делового общения. Коммуникативный процесс, элементы коммуникативного процесса. Коммуникативные технологии.

1.2. Культура, язык и правила поведения в коммуникативном взаимодействии

Этика и культура делового общения. Язык делового общения, речевой этикет. Вербальные и невербальные средства общения. Активное слушание, стили общения.

Раздел 2. Информационное обеспечение коммуникативного процесса

Перечень учебных элементов раздела:

2.1. Правила сетевого этикета. Основы конфликтологии

Сетевой этикет и его особенности, особенности взаимодействия. Конфликты и их виды, причины возникновения конфликтов и роль соблюдения этики и правил коммуникации для снижения конфликтных ситуаций.

2.2. Техники и правила ведения деловых переговоров и публичных выступлений

Техника публичных выступлений, ораторское искусство, правила подготовки к ведению публичных выступлений. Деловой этикет, переговорный процесс, правила эффективной деловой коммуникации.

5. Оценочные материалы по дисциплине

Оценочные материалы по дисциплине представлены в виде фонда оценочных средств.

6. Материально-техническое и учебно-методическое обеспечение дисциплины

6.1 Перечень учебно-методического обеспечения по дисциплине

№ п/п	Автор, название, место издания, издательство, год издания, количество страниц, режим доступа

6.2 Перечень учебных изданий, необходимых для освоения дисциплины

Основная литература:

1. Этика государственной и муниципальной службы : учебник и практикум для вузов / Е. Д. Богатырев, А. М. Беляев, С. Г. Еремин ; под редакцией С. Е. Прокофьева. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 326 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-13344-8. — URL : <https://urait.ru/bcode/512370>
2. Этика государственной и муниципальной службы : учебник и практикум для вузов / А. М. Кузнецов. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 246 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-16948-5. — URL : <https://urait.ru/bcode/532069>
3. Этика и этикет государственной и муниципальной службы : учебник и практикум для вузов / Н. Н. Шувалова. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 368 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-15803-8. — URL : <https://urait.ru/bcode/509778>

Дополнительная литература:

1. Этика государственной службы в схемах : учебное пособие для вузов / В. И. Савинков, П. А. Бакланов. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 148 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-08997-4. — URL : <https://urait.ru/bcode/516145>

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

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

1. Договор о подключении к Национальной электронной библиотеке и предоставлении доступа к объектам Национальной электронной библиотеки №101/НЭБ/0502-п от 26.02.2020 5 лет с пролонгацией
2. Соглашение о бесплатном тестовом доступе к Polpred.com. Обзор СМИ 27.04.2016 бессрочно
3. Соглашение о бесплатном тестовом доступе к Polpred.com. Обзор СМИ 02.03.2020 бессрочно
4. Информационно-справочная система «Гарант» — URL: <https://www.garant.ru/> Информационно-справочная система Лицензионный договор № 261709/ОП-2 от 25.06.2021
5. «Консультант Плюс». — URL: <http://www.consultant.ru/> свободный доступ
6. Электронно-библиотечная система AgriLib <http://ebs.rgunh.ru/> (свидетельство о государственной регистрации базы данных №2014620472 от 21.03.2014).

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

1. Система дистанционного обучения Moodle www.portfolio.rgunh.ru (свободно распространяемое)
2. Право использования программ для ЭВМ Mirapolis HCM в составе функциональных блоков и модулей: Виртуальная комната.
3. Инновационная система тестирования — программное обеспечение на платформе 1С (Договор № К/06/03 от 13.06.2017). Бессрочный.
4. Образовательный интернет — портал Российского государственного аграрного заочного университета (свидетельство о регистрации средства массовой информации Эл № ФС77-51402 от 19.10.2012).

Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение

1. OpenOffice – свободный пакет офисных приложений (свободно распространяемое)
2. linuxmint.com <https://linuxmint.com/> (свободно распространяемое)
3. Электронно-библиотечная система AgriLib <http://ebs.rgunh.ru/> (свидетельство о государственной регистрации базы данных №2014620472 от 21.03.2014) собственность университета.
4. Официальная страница ФГБОУ ВО «Российский государственный аграрный заочный университет» <https://vk.com/rgunh.ru> (свободно распространяемое)
5. Портал Федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Российский государственный аграрный заочный университет» (свободно распространяемое)
<https://zen.yandex.ru/id/5fd0b44cc8ed19418871dc31>
6. Антивирусное программное обеспечение Dr. WEB Desktop Security Suite (Сублицензионный договор №13740 на передачу неисключительных прав на программы для ЭВМ от 01.07.2021).

6.4 Перечень учебных аудиторий, оборудования и технических средств обучения

Учебная аудитория для занятий лекционного типа, семинарского типа (семинары, практические занятия, практикумы, лабораторные работы, коллоквиумы), для проведения групповых консультаций и индивидуальной работы обучающихся с педагогическими работниками, для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации. Специализированная мебель, доска меловая. Персональный компьютер в сборке с выходом в интернет, интерактивная доска, проектор	143907, Московская область, г. Балашиха, ул. шоссе Энтузиастов, д. 50, каб. 246 Площадь помещения 34,6 кв.м № по технической инвентаризации 244, этаж 2
Помещение для самостоятельной работы. Персональные компьютеры в сборке с выходом в интернет.	143907, Московская область, г. Балашиха, ул. шоссе Энтузиастов, д. 50, читальный зал Площадь помещения 497,4 кв. м. № по технической инвентаризации 177, этаж 1
Помещение для самостоятельной работы. Специализированная мебель, персональные компьютеры в сборке с выходом в интернет.	143900, Московская область, г. Балашиха, ул. Юлиуса Фучика д.1, каб. 320 Площадь помещения 49,7 кв. м. № по технической инвентаризации 313, этаж 3
Учебная аудитория для учебных занятий обучающихся из числа инвалидов и лиц с ОВЗ. Специализированная мебель. Автоматизированное рабочее место для инвалидов-колясочников с коррекционной техникой и индукционной системой ЭлСис 290; Автоматизированное рабочее место для слабовидящих и незрячих пользователей со стационарным видеоувеличителем ЭлСис 29 ON; Автоматизированное рабочее место для слабовидящих и незрячих пользователей с портативным видеоувеличителем ЭлСис 207 CF; Автоматизированное рабочее место для слабовидящих и незрячих пользователей с читающей машиной ЭлСис 207 CN; Аппаратный комплекс с функцией видеоувеличения и чтения для слабовидящих и незрячих пользователей ЭлСис 207 OS.	143907, Московская область, г. Балашиха, ул. шоссе Энтузиастов, д. 50, каб. 105 Площадь помещения 52,8 кв. м. № по технической инвентаризации 116, этаж 1

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

**Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля и промежуточной
аттестации обучающихся по дисциплине**
Этика и деловые коммуникации в государственной и муниципальной службе

Направление подготовки 38.04.04 Государственное и муниципальное
управление

Направленность (профиль) программы Управление развитием региона

Квалификация Магистр

Форма обучения очная

Балашиха 2023 г.

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

Код и наименовании компетенции	Уровень освоения	Планируемые результаты обучения
ОПК-1 Способен обеспечивать соблюдение норм служебной этики и антикоррупционную направленность в деятельности органа власти;	Пороговый (удовлетворительно)	знать: Знает нормы служебной этики и тенденции антикоррупционной направленности, порядок их соблюдения и использования в деятельности органа власти. уметь: Умеет обеспечить нормы служебной этики и определять тенденции антикоррупционной направленности в деятельности органа власти. владеть: Применяет нормы служебной этики в своей деятельности, способен определять тенденции антикоррупционной направленности в деятельности органа власти
	Продвинутый (хорошо)	Знает твердо: Знает нормы служебной этики и тенденции антикоррупционной направленности, порядок их соблюдения и использования в деятельности органа власти. Умеет уверенно: Умеет обеспечить нормы служебной этики и определять тенденции антикоррупционной направленности в деятельности органа власти. Владеет уверенно: Применяет нормы служебной этики в своей деятельности, способен определять тенденции антикоррупционной направленности в деятельности органа власти
	Высокий (отлично)	Имеет сформировавшееся систематические знания: Знает нормы служебной этики и тенденции антикоррупционной направленности, порядок их соблюдения и использования в деятельности органа власти. Имеет сформировавшееся систематическое умение: Умеет обеспечить нормы служебной этики и определять тенденции антикоррупционной направленности в деятельности органа власти. Показал сформировавшееся систематическое владение: Применяет нормы служебной этики в своей деятельности, способен определять тенденции антикоррупционной направленности в деятельности органа власти

Для дисциплины, формой итогового контроля которой является зачет:

«зачтено» выставляется, если студент усвоил материал по программе дисциплины, способен преобразовывать теоретические знания в профессиональные умения и навыки

«не зачтено» выставляется, если студент не усвоил материал по программе дисциплины, не способен преобразовывать теоретические знания в профессиональные умения и навыки

При очной форме обучения в результате оценивания выставляются баллы за виды деятельности (оценочные средства) по итогам изучения модулей (разделов дисциплины), перечисленных в рейтинг-плане дисциплины. Итоговый рейтинг успеваемости студентов складывается из суммы баллов, набранных студентом за всю работу в течение семестра (включая итоговый контроль)

Шкалы оценивания для очной формы обучения:

для зачета: «зачтено» - от 60 до 110 баллов (включая 10 поощрительных баллов), «не зачтено» - менее 60 баллов. При заочной и очно-заочной формах обучения в результате оценивания выставляется оценка за виды деятельности (оценочные средства) по итогам изучения модулей (разделов дисциплины), перечисленных в содержании рабочей программы.

2. 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

КОМПЛЕКТ ЗАДАЧ ДЛЯ ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАДАНИЙ по дисциплине

1. Почему знания об этике необходимы каждому человеку?
2. Может ли быть этика основой достижения успеха?
3. Древнегреческий мыслитель Аристотель, отец-основатель этики, соотносил экономическую этику, прежде всего, с производством благ. Свои взгляды он излагал во многих трудах, в том числе и «Никомаховой этике». Прочтите эту работу и сделайте конспект I главы. Используйте для этого: Аристотель. Никомахова этика/Аристотель – [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://lib.ru/POEEAST/ARISTOTEL/nikomah.txt>
4. Как Вы понимаете выражение «Хорошая этика означает хороший бизнес»?
5. Каким образом различается между собой этика, мораль и нравственность?
6. В чем заключается универсальное значение этики? Для опоры в своих рассуждениях обратитесь к мысли немецко-французского гуманиста XX века, лауреата Нобелевской премии Альберта Швейцера (1875 - 1965), который в своей знаменитой книге «Культура и этика» писал, что этическое является конструирующим элементом культуры. И общество основывается на началах нравственных: на мясе, на экономической идее, на претворении камней в хлебы — ничего не основывается. Напишите на эту тему эссе.
7. В ответ на какие запросы современного общества возникает прикладная этика?
8. Решите следующую этическую ситуацию:

Один из руководителей фирмы, в которой вы работаете, сделал для вас очень много: он устроил вас туда, с его помощью вы быстро продвигаетесь вверх по служебной лестнице, иногда вместе обедаете. Однажды он «пробалтывается» о том, что за поставки компьютеров в вашу организацию фирма «М» выделила ему «вознаграждение» - 70.000 руб., но он естественно просит вас не разглашать эту информацию. Вы знаете, что существует другая фирма, у которой цены на компьютеры ниже, и она более надежна, чем та, о которой говорил ваш коллега. Расскажите ли об этой ситуации руководству фирмы? Почему? Что делать, если обнаружится, что Ваша организация ведет двойную бухгалтерию?

1. Какие проблемы в сфере этики бизнеса, в том числе и в гостиничном предприятии, наиболее актуальны для настоящего времени?
2. Почему мы можем утверждать, что справедливость – это системное качество, содействующее общему благу?
3. Как понимается принцип справедливости в современной деловой практике?
4. Что такое нормы деловой этики?

Составьте таблицу «Принципы деловых отношений и коммуникаций моей организации» в соответствии с предлагаемым образцом:

Принципы делового общения	Основное содержание	Мои действия	Форма практической реализации
1. Убеденность	Моя работа и	Изучить	- Разработка социального пакета для

в полезности своего труда для общества	деятельность организации должны быть связаны не только с экономическими факторами, но и социальными показателями, и приносить пользу другим людям	возможности осуществления социальной политики организации	персонала. - Создание социально-благотворительных программ, направленных на решение современных проблем (забота об окружающей среде, памятниках культуры, создание учебных, спортивных, художественных центров и др.).

В таблице должны быть указаны все основные принципы деловых коммуникаций, работа сдается на проверку преподавателю.

Практическое задание № 2

Специфика деловой этики и коммуникаций. Отличительные особенности профессиональной этики

План:

Вопросы и задания:

1. Что такое деловая коммуникация?
2. Какие основные элементы деловых коммуникаций Вы знаете? Охарактеризуйте каждый из них. Принципы этики в общении.
3. Исследуя культурные, психологические, философские, социальные аспекты, можно выделить факторы, воздействующие на коммуникативные процессы. Сделаем таблицу: обозначим эти факторы, а справа (самостоятельно) определите необходимые профессиональные качества, помогающие эффективной работе.

Факторы	Профессиональные качества
1. Стрессы, давление и неопределенность присутствуют в жизни организации. Поэтому от грамотных специалистов требуется эффективно управлять собой и своим временем 2. Упадок традиционных нравственных ценностей в обществе оказали определенное влияние и на личные убеждения 3. Имеется широкая возможность выбора ценностей, поступков, требований и навыков. 4. Организационные системы не в состоянии обеспечить все возможности для обучения современного руководителя 5. Проблем становится все больше, и они усложняются, а средства для их решения – ограничены. 6. Расширяющаяся борьба за рынки сбыта, энергетические ресурсы и прибыльность делает необходимым выдвижение новых идей и постоянное приспособление 7. Традиционные иерархические отношения (основанные на приказах) затрудняются 8. Многие школы и методики исчерпали себя и не отвечают запросам современности 9. Большие затраты связаны с использованием наемных работников 10. Сложные задачи производства требуют объединения усилий нескольких людей, совместно осуществляющих их решение	1. Четкие личные цели

1. Охарактеризуйте каждый из известных Вам типов этической культуры организации.
2. Как Вы думаете, к какому этическому типу организации больше всего подходят предприятия, оказывающие сервисные услуги?
3. Прочтите следующую ситуацию и проанализируйте, насколько этически оправдано поведение сотрудников организации:

Двое сотрудников финансовой организации «Империял Z» проработали в ней более 7 лет, успешно выполняя задачи руководства и осуществляя собственную служебную карьеру. Им становится известно о серьезных финансовых махинациях, которые совершаются людьми, входящих в руководство организации. Свои подозрения они подкрепляют фактическим материалом, собранным ими в процессе собственных наблюдений. Не ставя в известность других коллег и руководителя своей компании, добытые документы сотрудники отправляют в ведущие средства массовой информации. Опубликованный материал становится причиной возникновения крупного скандала в финансовой сфере, получившего общественный резонанс, а по авторитету уважаемой ранее компании нанесен серьезный удар. Ее акции на финансовом рынке упали, и был получен ущерб в пять миллионов рублей.

Как вы думаете, насколько справедлив с точки зрения этики деловых отношений подобный поступок сотрудников?

Как поступит руководство «Империял Z» с этими двумя сотрудниками после расследования утечки информации?

Какие перспективы у руководства организации в части стратегии развития и работы с персоналом?

ТЕМЫ ДОКЛАДОВ по дисциплине

1. Деловые встречи.
2. Деловые переговоры.
3. Документальное обеспечение делового общения.
4. Ключевые понятия этики.
5. Конфликт в сфере делового общения.
6. Конфликты, их предупреждение и разрешение.
7. Концептуальные основы изучения этнопсихологических аспектов делового взаимодействия.
8. Методы ведения переговоров.
9. Методы снятия психологического напряжения
10. Национальные особенности деловой этики.

Примерные задания итогового теста

Какие из названных наук занимаются вопросами общения? (исключить не верное)

- а) философия;
- б) социология;
- в) информатика;
- г) психология;
- д) психиатрия;

В трудах какого философа впервые обосновывается самоценность человеческого общения? (выбрать верное)

- а) Аристотель;
- б) Демокрит;
- в) Платон;
- г) Сократ.

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.

Общение – это: (выбрать верное)

а) процесс взаимного согласия;

б) процесс взаимопонимания;

в) процесс взаимодействия;

г) процесс обмена информацией;

д) процесс взаимовосприятия.

Деловое общение – это: (выбрать верное)

а) светское общение;

б) формальное общение;

в) вербальное общение;

г) неформальное общение.

Структура общения предполагает наличие взаимоувязанных сторон: (исключить не верное)

а) коммуникативной;

б) пространственно-временной;

в) интерактивной;

г) перцептивной.

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.

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.

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.

Виды общения делятся на: (выбрать верное)

а) информационные;

б) вербальные;

в) невербальные;

г) психологические

Универсальным средством общения является: (выбрать верное)

а) мимика;

б) жесты, позы;

в) интонация;

г) речь;

д) взгляды.

Под невербальным общением понимается: (исключить не верное)

а) язык жестов;

б) речь;

в) система знаков;

г) изменение голосового диапазона.

Система утверждений, предназначенных для обоснования или опровержения какого – либо мнения, называется: (выбрать верное)

а) аргументация;

б) убеждение;

в) суггестия;

г) внушение.

Вопросы, требующие ответов типа «да – нет», называются: (выбрать верное)

а) открытые;

- б) риторические;
- в) наводящие;
- г) закрытые.

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.

В процессе делового общения возможны психологические проявления определенной направленности: (выбрать верное)

- а) субъективный тип;
- б) интровертивный тип;
- в) экстравертивный тип;
- г) эмоциональный тип.

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.

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.

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.

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.

Психологическая культура делового общения выражается в следующих принципах: (исключить не верное)

- а) пунктуальность;
- б) конфиденциальность;
- в) грамотность;
- г) доброжелательность;
- д) самокритичность.

Наиболее употребительные методы влияния или воздействия на людей в процессе делового общения: (исключить не верное)

- а) убеждение;
- б) управление;
- в) внушение;
- г) принуждение.

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.

К методам аттракции относятся следующие приемы: (исключить не верное)

- а) «зеркало отношений»;
- б) «имя собственное»;
- в) «внимательный собеседник»;
- г) «терпеливый слушатель»;
- д) «личная жизнь».

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.

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.

Критерии оценки:

«зачтено» выставляется, если студент усвоил материал по программе дисциплины, способен преобразовывать теоретические знания в профессиональные умения и навыки; «не зачтено» выставляется, если студент не усвоил материал по программе дисциплины, не способен преобразовывать теоретические знания в профессиональные умения и навыки.