Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Выборнова Любовь Алексеевна
Должность: Ректор
Дата подписания: 21.10.2025 09:26:44
Уникальный программный ключ:
c3b3b9c625f6c113afa2a2c42baff9e05a38b76e

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«Поволжский государственный университет сервиса» (ФГБОУ ВО «ПВГУС»)

Колледж креативных индустрий и предпринимательства

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

# ОГСЭ 07 «ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ»

**Специальность**
**38.02.01 Экономика и бухгалтерский учет (по отраслям)**

Тольятти 2024

Рабочая программа дисциплины «Деловые коммуникации» разработана в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом среднего профессионального образования по специальности 38.02.01 Экономика и бухгалтерский учет (по отраслям), утвержденным приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 05 февраля 2018 года № 69.

Составители:

к.п.н., доцент Тарасова Е.В.
(ученая степень, ученое звание) (ФИО)

Рассмотрена на заседании предметно-цикловой комиссии по образовательной программе 38.02.01 «Экономика и бухгалтерский учет (по отраслям)»
Протокол от «22» ноября 2024 № 3
Председатель ПЦК Ситникова Ю.С., преподаватель
(ФИО, должность, ученая степень, ученое звание)

## 1. ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ, СООТНЕСЕННЫХ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

### 1.1. Цель освоения дисциплины

Целью освоения дисциплины является формирование у обучающихся следующих компетенций: формирование культуры общения, умения строить отношения с людьми, готовность к кооперации с коллегами, работе в коллективе, способность работать в команде и самостоятельно, а также быть коммуникативными, пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.

| Код компетенции | Наименование компетенции |
|---|---|
| ОК 04. | Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде; |
| ОК 05. | Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста; |
| ОК 09. | Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках. |

### 1.2. Планируемые результаты освоения дисциплины

В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

**иметь практический опыт:**

-делового общения с соблюдением норм культуры речи и элементов этикетного поведения.

**уметь:**

- осуществлять деловую коммуникацию как со сверстниками, так и со взрослыми (как внутри образовательной организации, так и за ее пределами), подбирать партнеров для деловой коммуникации исходя из соображений результативности взаимодействия, а не личных симпатий;
- при осуществлении групповой работы быть как руководителем, так и членом команды в разных ролях (генератор идей, критик, исполнитель, выступающий, эксперт и т.д.);
- координировать и выполнять работу в условиях реального, виртуального и комбинированного взаимодействия;
- развернуто, логично и точно излагать свою точку зрения с использованием адекватных (устных и письменных) языковых средств;
- распознавать конфликтогенные ситуации и предотвращать конфликты до их активной фазы, выстраивать деловую и образовательную коммуникацию, избегая личностных оценочных суждений;
- анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части.

**знать:**

- общие требования, предъявляемые к процессу делового и профессионального общения;
- формы и типы деловой коммуникации;
- основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте.

### 1.3. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Деловые коммуникации» относится к общегуманитарному и социально-экономическому циклу основной профессиональной образовательной программы.

## 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

### 2.1. Объём учебной дисциплины и виды учебной работы

Общая трудоёмкость дисциплины составляет **36 часов.** Их распределение по видам работ представлено в таблице:

| Виды учебных занятий и работы обучающихся | Трудоемкость, час |
|---|---|
| **Общая трудоемкость дисциплины** | **36/36** |
| **Объем работы обучающихся во взаимодействии с преподавателем по видам учебных занятий (всего), в т.ч.:** | **36/10** |
| лекции | 18/4 |
| лабораторные работы | - |
| практические занятия | 16/4 |
| курсовое проектирование (консультации) | - |
| **Самостоятельная работа** | **-/26** |
| **Контроль (часы на контрольную работу)** | **2/2** |
| **Консультация перед экзаменом** | **-** |
| **Промежуточная аттестация** | **контрольная работа** |

Примечание: -/- объем часов соответственно для очной, заочной форм обучения

## 2.2. Содержание дисциплины, структурированное по темам, для студентов

| Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы | Наименование разделов, тем | Виды учебной работы | | | | Формы текущего контроля (наименование оценочного средства) |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | Работа во взаимодействии с преподавателем | | | Самостоятельная работа, час | |
| | | Лекции, час | Лабораторные работы, час | Практические занятия, час | | |
| **_3_ семестр** | | | | | | |
| ОК 4, ОК 5, ОК 9 | **Тема 1.** Теоретико-методологические основы деловых коммуникаций.<br>Содержание темы:<br>1. Знакомство с терминологическим аппаратом.<br>2. Виды общения и коммуникаций | 4/1 | | | | Лекция - дискуссия |
| | Практические занятия по теме: Теоретико-методологические основы деловых коммуникаций.<br>Занятие 1. Информативная, перцептивная и интерактивная функции общения.<br>Занятие 2. Классификация вербальных и невербальных средств общения.<br>Занятие 3. Конгруэнтность жестов в кросскультурной коммуникации. | | | 4/1 | | Тестирование по теме<br>Устный опрос<br>. |
| ОК 4, ОК 5, ОК 9 | **Тема 2** Психология общения на межличностном и межгрупповом уровнях<br>Содержание темы:<br>1. Типы темпераментов.<br>2. Типы личностей. | 4/1 | | | | Лекция - дискуссия |
| | Практические занятия по теме: Психология общения на межличностном и межгрупповом уровнях.<br>Занятие 4. Темперамент и типы личности.<br>Занятие 5. Механизм познания и понимания человека человеком.<br>Занятие 6. Конформизм и нонконформизм | | | 4/1 | | Тестирование по теме.<br>Устный опрос |
| ОК 4, ОК 5, ОК 9 | **Тема 3.** Деструктивные явления в коммуникации и способы их преодоления.<br>Содержание темы:<br>1. Конфликты и типы конфликтных личностей.<br>2. Барьеры коммуникации. | 2/1 | | | | Лекция - дискуссия<br>Устный опрос |
| ОК 4, ОК 5, ОК 9 | Практические занятия по теме: Деструктивные явления в коммуникации и способы их преодоления.<br>Занятие 7. Конфликты и типы конфликтных личностей.<br>Занятие 8. Барьеры коммуникации. Деловая игра – искажение информации в процессе передачи. | | | 2/1 | | Тестирование по теме<br>Устный опрос<br>. |
| ОК 4, ОК 5, ОК 9 | **Тема 4.** Этикет в деловых коммуникациях.<br>Содержание темы: | 4/0,5 | | | | Лекция - дискуссия |

| Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы | Наименование разделов, тем | Виды учебной работы | | | | Формы текущего контроля (наименование оценочного средства) |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | Работа во взаимодействии с преподавателем | | | Самостоятельная работа, час | |
| | | Лекции, час | Лабораторные работы, час | Практические занятия, час | | |
| | 1. Имидж делового человека.<br>2. Корпоративная культура организации. | | | | | |
| | Практические занятия по теме: Этикет в деловых коммуникациях.<br>Занятие 9. Деловой этикет зарубежных стран<br>Занятие 10. Критика и комплименты в деловом общении<br>Занятие 11. Имидж делового мужчины. Имидж деловой женщины<br>Занятие 12. Корпоративная культура известных предприятий | | | 4/0,5 | | Тестирование по теме<br>Устный опрос |
| ОК 4, ОК 5, ОК 9 | **Тема 5.** Формы и нормы устных и письменных коммуникаций.<br>Содержание темы:<br>1.Деловая беседа<br>2. Деловая переписка | 4/0,5 | | | | Лекция - дискуссия<br>Доклад/сообщение<br>Устный опрос |
| | Практические занятия по теме: Формы и нормы устных и письменных коммуникаций.<br>Занятие 13. Деловая беседа<br>Занятие 14. Деловая переписка | | | 2/0,5 | | Устный опрос<br>Тестирование по теме. |
| | Самостоятельная работа Подготовка докладов, подготовка к практическим занятиям. | | | | **-/26** | |
| | **Итого за 3 семестр** | **18/4** | | **16/4** | **-/26** | |

Примечание: -/- объем часов соответственно для очной, заочной форм обучения

### 2.3. Формы и критерии текущего контроля успеваемости (технологическая карта для студентов очной формы обучения)

| **Формы текущего контроля** | Количество контрольных точек | Количество баллов за 1 контр. точку | Макс. возм. кол-во баллов |
|---|---|---|---|
| Доклад/сообщение | 1 | 5 | 5 |
| Тестирование по темам лекционных занятий | 5 | 10 | 50 |
| Дискуссия | 5 | 2 | 10 |
| Устный опрос | 5 | 5 | 25 |
| Творческий рейтинг (участие в конференциях, олимпиадах и т.п.) | 1 | 10 | 10 |
| | | **Итого по дисциплине** | **100 баллов** |

### 2.4. Шкала оценки результатов освоения дисциплины, сформированности результатов обучения

| **Форма проведения промежуточной аттестации** | **Условия допуска** | **Шкалы оценки уровня сформированности результатов обучения** | | **Шкала оценки уровня освоения дисциплины** | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | Уровневая шкала оценки компетенций | 100 бальная шкала, % | 100 бальная шкала, % | 5-балльная шкала, дифференцированная оценка/балл | недифференцированная оценка |
| Контрольная работа | допускаются все студенты | допороговый | ниже 61 | ниже 61 | нет | не зачтено |
| | | пороговый | 61-85,9 | 61-69,9 | нет | зачтено |
| | | | | 70-85,9 | нет | зачтено |
| | | повышенный | 86-100 | 86-100 | нет | зачтено |

## 3. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

### 3.1. Общие методические рекомендации по освоению дисциплины, образовательные технологии

Дисциплина реализуется посредством проведения контактной работы с обучающимися (включая проведение текущего контроля успеваемости), самостоятельной работы обучающихся и промежуточной аттестации.

Контактная работа может быть аудиторной, внеаудиторной, а также проводиться в электронной информационно-образовательной среде университета (далее - ЭИОС). В случае проведения части контактной работы по дисциплине в ЭИОС (в соответствии с расписанием учебных занятий), трудоемкость контактной работа в ЭИОС эквивалентна аудиторной работе.

При проведении учебных занятий по дисциплине обеспечивается развитие у обучающихся навыков делового общения, принятия решений включая проведение лекций, групповых дискуссий, преподавание дисциплины в форме курса, составленного на основе результатов научных исследований, проводимых университетом, в том числе с учетом региональных особенностей профессиональной деятельности выпускников и потребностей работодателей.

Преподавание дисциплины ведется с применением следующих видов образовательных технологий:

-балльно-рейтинговая технология оценивания;

- электронное обучение;

- разбор конкретных ситуаций;

Для оценки знаний, умений, навыков и уровня сформированности компетенции по дисциплине применяется балльно-рейтинговая система контроля и оценки успеваемости студентов. В основу балльно-рейтинговой системы положены принципы, в соответствии с которыми формирование рейтинга студента осуществляется в ходе текущего контроля успеваемости. Максимальное количество баллов в семестре – 100.

По итогам текущей успеваемости студенту может быть выставлена оценка по промежуточной аттестации в соответствии за набранными за семестр баллами. Студентам, набравшим в ходе текущего контроля успеваемости по дисциплине от 61 до 100 баллов и выполнившим все обязательные виды запланированных учебных занятий, по решению преподавателя без прохождения промежуточной аттестации выставляется оценка в соответствии со шкалой оценки результатов освоения дисциплины.

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

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

**Результат обучения считается несформированным**, если студент при выполнении заданий не демонстрирует знаний учебного материала, допускает ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет задания, не демонстрирует необходимых умений, качество выполненных заданий не соответствует установленным требованиям, качество их выполнения оценено числом баллов ниже 61, что соответствует допороговому уровню.

## 4. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

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

**Основная литература:**

1. Деловое общение : учеб. пособие по направлениям подгот. "Менеджмент", "Упр. персоналом", "Гос. и муницип. упр.", "Торговое дело" (уровень бакалавриата) / авт.-сост. И. Н. Кузнецов. - 10-е изд. - Документ read. - Москва : Дашков и К, 2023. - 524 с. - (Учебные издания для бакалавров). - Прил. - URL: https://znanium.ru/read?id=431523 (дата обращения: 18.12.2024). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - ISBN 978-5-394-05169-2. - Текст : электронный.

2. Этика деловых отношений : учеб. для сред. проф. образования / Ю. Ю. Петрунин, В. К. Борисов, Е. М. Панина, М. И. Панов. - Документ Bookread2. - Москва : ИНФРА-М, 2024. - 161 с. - (Среднее профессиональное образование). - URL: https://znanium.ru/read?id=437011 (дата обращения: 15.01.2024). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - ISBN 978-5-16-110779-9. - Текст : электронный.

3. Язык деловых межкультурных коммуникаций : учеб. для вузов по направлениям подгот. 38.03.01 "Экономика", 38.03.02 "Менеджмент", 38.03.03 "Упр. персоналом", 42.03.01 "Реклама и связи с общественностью" (квалификация (степень) "бакалавр") / Т. Т. Черкашина, В. В. Тартынских, Н. Ю. Паудяль, Л. В. Филиндаш ; под ред. Т. Т. Черкашиной. - Документ Bookread2. - Москва : ИНФРА-М, 2024. - 367 с. - (Высшее образование - Бакалавриат). - Прил. - Крат. терминол. слов. - URL: https://znanium.ru/read?id=434327 (дата обращения: 29.01.2024). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - ISBN 978-5-16-104883-2. - Текст : электронный.

**Дополнительная литература:**

4. Жукова, Е. Е. Деловое общение и кросс-культурные коммуникации : учебник для бакалавриата / Е. Е. Жукова, Т. В. Суворова. - Документ read. - Москва : ИНФРА-М, 2024. - 323 с. - (Высшее образование). - Глоссарий. - URL: https://znanium.ru/read?id=435572 (дата обращения: 25.04.2024). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - ISBN 978-5-16-109565-2. - Текст : электронный.

5. Кошевая, И. П. Профессиональная этика и психология делового общения : учеб. пособие для сред. проф. образования / И. П. Кошевая, А. А. Канке. - Документ read. - Москва : ФОРУМ [и др.], 2024. - 304 с. : табл. - (Среднее профессиональное образование). - URL: https://znanium.ru/read?id=431561 (дата обращения: 18.12.2024). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - ISBN 978-5-8199-0739-9. - 978-5-16-100669-6. - Текст : электронный.

6. Кривокора, Е. И. Деловые коммуникации : учеб. пособие для вузов по направлениям 38.03.02 "Менеджмент" / Е. И. Кривокора. - Документ read. - Москва : ИНФРА-М, 2024. - 189 с. : ил. - (Высшее образование). - Глоссарий. - URL: https://znanium.ru/read?id=446780 (дата обращения: 20.12.2024). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - ISBN 978-5-16-004277-0. - 978-5-16-100957-4. - Текст : электронный.

7. Маслова, Е. Л. Международный культурный обмен и деловые коммуникации : практикум для высш. образования по направлениям подгот. "Экономика", "Менеджмент", "Торговое дело", "Товароведение", "Технология продукции и орг. обществ. питания", "Сервис", "Туризм", "Гостин. дело", "Психология", "Соц. работа", "Приклад. информатика" (уровень бакалавриата) / Е. Л. Маслова, В. А. Коленова. - 2-е изд. - Документ read. - Москва : Дашков и К, 2022. - 128 с. - (Учебные издания для бакалавров). - Прл. - URL: https://znanium.ru/read?id=431640 (дата обращения: 29.01.2024). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - ISBN 978-5-394-04737-4. - Текст : электронный.

8. Папкова, О. В. Деловые коммуникации : учеб. для вузов по направлению подгот. 38.03.02 "Менеджмент" / О. В. Папкова. - Документ read. - Москва : Вузов. учеб. [и др.], 2024. - 159 с. - (Высшее образование - Бакалавриат). - URL: https://znanium.ru/read?id=434864 (дата обращения: 28.07.2024). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - ISBN 978-5-9558-0301-2. - 978-5-16-100641-2. - Текст : электронный.

**4.2. Профессиональные базы данных, информационно-справочные системы, интернет-ресурсы**

1. eLIBRARY.RU : научная электронная библиотека : сайт. – Москва, 2000 - . - URL: https://elibrary.ru (дата обращения: 14.06.2024). – Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. – Текст: электронный.
2. Консорциум Кодекс. Электрон. фонд правовой и нормативно-техн. документации : [сайт]. – URL: http://docs.cntd.ru (дата обращения: 14.06.2024). – Текст электронный.
3. КонсультантПлюс : справочная правовая система : сайт / ЗАО «КонсультантПлюс». – Москва, 1992 - . - URL: http://www.consultant.ru (дата обращения: 14.06.2024). - Текст : электронный.
4. Электронная библиотечная система Поволжского государственного университета сервиса : сайт / ФГБОУ ВО «ПВГУС». – Тольятти, 2010 - . - URL. : http://elib.tolgas.ru (дата обращения: 14.06.2024). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - Текст : электронный.
5. Электронно-библиотечная система Znanium.com : сайт / ООО "ЗНАНИУМ". – Москва, 2011 - . - URL: https://znanium.com/ (дата обращения: 14.06.2024). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - Текст : электронный.
6. Электронно-библиотечная система Лань : сайт / ООО "ЭБС ЛАНЬ". - Москва, 2011 - . - URL: https://e.lanbook.com/ (дата обращения: 14.06.2024). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - Текст : электронный.

**4.3. Программное обеспечение**

Информационное обеспечение учебного процесса по дисциплине осуществляется с использованием следующего программного обеспечения (лицензионного и свободно распространяемого), в том числе отечественного производства:

| № п/п | Наименование | Условия доступа |
|---|---|---|
| 1 | Microsoft Windows | из внутренней сети университета (лицензионный договор) |
| 2 | Microsoft Office | из внутренней сети университета (лицензионный договор) |
| 3 | КонсультантПлюс | из внутренней сети университета (лицензионный договор) |
| 4 | СДО MOODLE | из любой точки, в которой имеется доступ к сети Интернет (лицензионный договор) |

## 5. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Помещения представляют собой учебные аудитории для проведения учебных занятий, предусмотренных учебным планом и рабочей программой дисциплины, оснащенные оборудованием и техническими средствами обучения.

**Занятия лекционного типа** Учебные аудитории для занятий лекционного типа укомплектованы мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации (стационарные или переносные наборы демонстрационного оборудования (проектор, экран, компьютер/ноутбук), учебно-наглядные пособия (презентации по темам лекций), обеспечивающие тематические иллюстрации, соответствующие данной программе дисциплины.

**Занятия семинарского типа** Учебные аудитории для занятий семинарского типа укомплектованы мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации (стационарные или переносные наборы демонстрационного оборудования (проектор, экран, компьютер/ноутбук).

**Промежуточная аттестация.** Для проведения промежуточной аттестации по дисциплине используются компьютерные классы, оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети Интернет и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду университета и/или учебные аудитории, укомплектованные мебелью и техническими средствами обучения.

**Самостоятельная работа**. Помещения для самостоятельной работы оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интеренет» и доступом к электронной информационно-образовательной среде университета. Для организации самостоятельной работы обучающихся используются:

компьютерные классы университета;

библиотека (медиазал), имеющая места для обучающихся, оснащенные компьютерами с доступом к базам данных и сети Интернет.

**Электронная информационно-образовательная среда университета (ЭИОС).** Каждый обучающийся в течение всего периода обучения обеспечен индивидуальным неограниченным доступом к электронной информационно-образовательной среде университета (ЭИОС) http://sdo.tolgas.ru/ из любой точки, в которой имеется доступ к информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", как на территории университета, так и вне ее.

ЭИОС университета обеспечивает:

доступ к учебным планам, рабочим программам дисциплин (модулей), программам практик, электронным учебным изданиям и электронным образовательным ресурсам, указанным в рабочих программах дисциплин (модулей), программах практик;

формирование электронного портфолио обучающегося, в том числе сохранение его работ и оценок за эти работы.

В случае реализации образовательной программы с применением электронного обучения, дистанционных образовательных технологий ЭИОС дополнительно обеспечивает:

фиксацию хода образовательного процесса, результатов промежуточной аттестации и результатов освоения образовательной программы;

проведение учебных занятий, процедур оценки результатов обучения, реализация которых предусмотрена с применением электронного обучения, дистанционных образовательных технологий;

взаимодействие между участниками образовательного процесса, в том числе синхронное и (или) асинхронное взаимодействия посредством сети "Интернет".

## 6. ОСОБЕННОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ ОБУЧЕНИЯ ДЛЯ ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ И ИНВАЛИДОВ

При необходимости рабочая программа дисциплины может быть адаптирована для обеспечения образовательного процесса инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, в том числе для дистанционного обучения. Для этого требуется заявление студента (его законного представителя) и заключение психолого-медико-педагогической комиссии (ПМПК).

В случае необходимости, обучающимся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья (по заявлению обучающегося) а для инвалидов также в соответствии с индивидуальной программой реабилитации инвалида, могут предлагаться следующие варианты восприятия учебной информации с учетом их индивидуальных психофизических особенностей, в том числе с применением электронного обучения и дистанционных технологий:

- для лиц с нарушениями зрения: в печатной форме увеличенным шрифтом; в форме электронного документа; в форме аудиофайла (перевод учебных материалов в аудиоформат); в печатной форме на языке Брайля; индивидуальные консультации с привлечением тифлосурдопереводчика; индивидуальные задания и консультации.
- для лиц с нарушениями слуха: в печатной форме; в форме электронного документа; видеоматериалы с субтитрами; индивидуальные консультации с привлечением сурдопереводчика; индивидуальные задания и консультации.
- для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата: в печатной форме; в форме электронного документа; в форме аудиофайла; индивидуальные задания и консультации.

## 7. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ (ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ) ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

### 7.1. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта в ходе текущего контроля успеваемости

**Типовые вопросы к практическим занятиям для устного опроса**

**Тема 1. Теоретико-методологические основы деловых коммуникаций.**

**Занятие 1. Информативная, перцептивная и интерактивная функции общения.**

***План семинара:***

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

**Занятие 2. Классификация вербальных и невербальных средств общения**

***План семинара:***

1. Процесс обмена информацией между партнёрами по общению, передача и приём знаний, идей, мнений, чувств.
2. Вербальное общение – словесный обмен информацией и процесс обмена противоположной информацией, вызывающей разногласие и столкновение мнений.

3. Спор (дебаты), дискуссии, диспут, полемика.
4. Вопросы и ответы в деловом общении.
5. Сущность рефлексивного и нерефлексивного слушания.
6. Какова роль невербального общения в межличностном взаимодействии?
7. Классификация невербальных средств общения.
8. Сущность понятий «кинесика», «визуальный контакт».
9. Физиогномика как область исследования.
10. Такесика – обмен информацией в форме прикосновений.
11. Проксемические характеристики общения.
12. Сущность понятий «просодика и экстралингвистическая система».

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

## Тема 2. Психология общения на межличностном и межгрупповом уровнях

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

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

**Занятие 5. Механизм познания и понимания человека человеком**
***План семинара:***
1. Процесс восприятия, основанный на психологических механизмах межгруппового общения.
2. Социальные стереотипы.
3. Отрицательные и положительные стороны стереотипизации.
4. Формирование первого впечатления и ошибки восприятия.
5. Ошибки восприятия ранее незнакомого человека, основанные на психологических факторах – факторе превосходства, факторе привлекательности, факторе отношения к нам.
6. Процесс восприятия, основанный на психологических механизмах межличностного общения.
7. Значение «эмпатии» и «аттракции» для эффективного общения.

8. Идентификация, рефлексия.
9. Модель рефлексии.

**Занятие 6. Конформизм и нонконформизм**
***План семинара:***

1. Малая социальная группа
2. Подчинение групповому давлению – конформизм.
3. Положительные и отрицательные стороны конформного поведения.
4. Сопротивление групповому давлению – нонконформизм.
5. Положительные и отрицательные стороны нонконформистского поведения.

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

## Тема 3. Деструктивные явления в коммуникации и способы их преодоления

**Занятие 7. Конфликты и типы конфликтных личностей**
***План семинара:***

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

**Занятие 8. Барьеры коммуникации. Деловая игра – искажение информации в процессе передачи**
***План семинара:***

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

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

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

Часто в результате такой передачи смысл текста искажается до противоположного. Наблюдатели фиксируют ошибки и искажения смысла, появляющиеся у каждого из передающих. В процессе обсуждения наблюдатели высказывают свои соображения по поводу причин возникновения ошибок. Они отмечают, что мешают услышать партнера слишком

*большое внимание к деталям, неспособность структурировать информацию, привнесение собственных интерпретаций.*

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

## Тема 4. Этикет в деловых коммуникациях.

### Занятие 9. Деловой этикет зарубежных стран

***План семинара:***

1. Деловой этикет.
2. Система обращений в деловом мире
3. Универсальные требования национального этикета
4. Свод правил путешественников, разработанный генеральным европейским управлением по туризму
5. Основные характеристики этики делового общения в странах Запада
6. Особенности делового этикета США
7. Особенности делового поведения в странах Евросоюза
8. Основные характеристики этики делового общения в странах Востока
9. Основные особенности делового поведения в некоторых странах Юго-Восточной Азии
10. Особенности делового этикета в Странах Ближнего Востока
11. Визитные карточки
12. Подарки в деловом мире
13. Деловые приемы в разных странах

### Занятие 10. Критика и комплименты в деловом общении

***План семинара:***

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

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

Деловая игра ***«Комплименты»***

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

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

**Литература***; 1-7.*

### Занятие 11. Имидж делового мужчины. Имидж деловой женщины

***План семинара:***

1. Имидж делового человека.
2. Составляющие имиджа делового человека - внешний вид, речь, манеры, привычки, окружающие его люди и вещи.

3. Значение первого впечатления
4. Три альтернативы выбора одежды – консервативный стиль, стиль взаимодействия, творческий стиль
5. Культура одежды деловой женщины
6. Одежда для приёмов
7. Культура одежды делового мужчины
8. Правила ношения костюма

**Занятие 12. Корпоративная культура известных предприятий**

***План семинара:***

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

## Тема 5. Формы и нормы устных и письменных коммуникаций

**Занятие 13. Деловая беседа**

***План семинара:***

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

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

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

**Занятие 14. Деловая переписка**

***План семинара:***

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

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

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

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

По прочтении каждого письма проводится его совместный анализ.

## ПРИМЕРНЫЕ ВОПРОСЫ ДЛЯ ДИСКУССИИ:

1. Дайте определение термина коммуникация.
2. Как происходит восприятие человеком человека в процессе коммуникации?
3. Как соотносятся между собой виды, цели и задачи делового общения?
4. Каково значение различных видов делового общения?
5. Можно ли рассматривать общение как вид деятельности?
6. Дайте общую характеристику деловой коммуникации с учётом возможных форм общения.
7. Какова интерактивная функция общения?
8. Что представляет собой перцептивная функция общения?
9. Почему ма́ксимы Пола Грайса являются актуальными (базовыми) для современного делового общения?
10. Что такое невербальная коммуникация? Каковы её принципиальные отличия от вербального общения?
11. Какие средства невербальной коммуникации вы знаете? Назовите их основные функции в общении?
12. Можно ли, на ваш взгляд, читать человека как книгу? Обоснуйте свой ответ.
13. Справедлива ли, на ваш взгляд, пословица: «Глаза – зеркало души»? Обоснуйте свой ответ.
14. Охарактеризуйте такие понятия, как «экстралингвистика», «просодика» и «кинесика».
15. Какие классификации жестов вы знаете? Одинакова ли роль жестов в общении у представителей разных народов? Почему?
16. Для чего так важно понимать язык телодвижений?
17. Почему язык телодвижений неоднозначен?
18. Как с помощью соответствующих жестов и позы можно попытаться снять напряженное состояние партнера?
19. Перечислите жесты, свидетельствующие об уверенном и неуверенном поведении.
20. Какие знания можно получить, благодаря физиогномике как области исследования?
21. Чем важны сведения о такесике и проксемике?
22. Какое влияние оказывает ольфакторная система на коммуникацию?
23. Как правильно проводить анализ невербального поведения?
24. Существует ли зависимость между культурой человека и невербальным общением?
25. Может ли невербальное общение являться средством управления поведением других людей?

## ТЕМЫ ДЛЯ ДОКДАДОВ/ СООБЩЕНИЙ:

1. Субъекты, предмет и цель делового общения.
2. Психологические процессы в деловом общении.
3. Психологические состояния и их учет в деловом общении.
4. Социально-психологические особенности взаимоотношения в группе.
5. Влияние личностных качеств на общение.
6. Основные причины стереотипизации в деловом общении.
7. Деловое общение как особый вид коммуникации.
8. Кинесические средства общения в деловой коммуникации.
9. Просодические средства общения в деловой коммуникации.
10. Экстралингвистические средства общения и деловая коммуникация.
11. Такесические средства общения и деловая коммуникация.
12. Проксемические средства общения.
13. Нерефлексивные и рефлексивные методы делового общения.
14. Эмпатическое и избирательное слушание в деловом общении.
15. Виды вербального общения.
16. Роль технических средств передачи информации в деловом общении.
17. Основные факторы в конструктивном разрешении конфликтов.
18. Конфликтогены и их характеристика.
19. Правила бесконфликтного общения.
20. Универсальные этические нормы и психологические принципы делового общения.
21. Типы руководителей и успешная деловая коммуникация.
22. Особенности русского делового этикета.
23. Основные принципы и формы делового этикета.
24. Этикет общения за столом в аспекте деловой коммуникации.
25. Основные элементы подготовки к деловым переговорам. Методы ведения деловых переговоров.
26. Виды деловых совещаний и их характеристика.
27. Типы манипуляторов и виды манипуляций.
28. Техники эффективного противостояния манипуляциям. Типичные сценарии манипуляций и достойный ответ.
29. Манипуляции на деловых переговорах. Как стать хозяином положения и контролировать ситуацию.
30. Визитная карточка в деловом общении.
31. Специфика общения с иностранными деловыми партнёрами.
32. Этические нормы различных форм деловой коммуникации.
33. Национальные черты деловых людей (на материале одной или нескольких стран).
34. Составляющие имиджа современного делового человека.
35. Взаимосвязь имиджа, репутации, карьеры и делового общения.
36. Социальные и этнокультурные барьеры в деловом общении.
37. Лингвистические барьеры как барьеры непонимания при деловом общении.
38. Аргументирование выдвигаемых положений: методы и техника.
39. Аргументирование выдвигаемых положений: тактика и приёмы.
40. Культура делового общения как элемент корпоративной культуры и условие делового успеха.

## ТИПОВЫЕ ТЕСТОВЫЕ ЗАДАНИЯ:

1. Материальный объект, имеющий юридическую (правовую) значимость с зафиксированной на нём информацией, предназначенный для передачи во времени и пространстве в целях его хранения и использования – это…

1) документ
2) договор
3) файл

2. Документы, отражающие процессы принятия управленческих решений и сами решения – это…

1) распорядительные документы
2) информационно-справочные документы
3) организационные документы

3. Протокол, письмо, докладная и объяснительные записки, справка, телеграмма, телефонограмма являются…

1) распорядительными документами
2) организационными документами
3) информационно-справочными

4. Движение документов с момента их получения или создания до завершения исполнения, отправки или сдачи в дело – это…

1) договорооборот
2) факсимильная почта
3) документооборот

5. Идентификатором электронной почтой является

1) отметка (колонтитул)
2) адрес почты
3) сообщение

6. Что такое подлинник?

1) подписанный надлежащим образом оформленный экземпляр документа, составленный по правилам и требованиям принятого стандарта
2) письмо, отправленное по факсу
3) материальный объект с зафиксированной на ней информацией

7. Все деловые письма должны:

1) подписываться от руки, ручкой
2) текст письма можно сокращать
3) внутренний адрес не должен совпадать с адресом на конверте

8. Единые требования и правила оформления документа обеспечивают:

1) юридическую силу документа
2) права, обязанности руководства и специалистов предприятия
3) структуру, задачи и функции предприятия

9. Код формы документа проставляется:

1) по приказу руководителя предприятия, организации
2) по Общероссийскому классификатору управленческой документации
3) по эмблеме организации или товарному знаку

10. Реквизиты документа – это…

1) совокупность языковых средств, функции которых обслуживать сферы официально-деловых отношений
2) набор составляющих элементов конкретного документа, определяемых стандартом
3) обязательный вид конкретного документа

11. Смысловая точность письменного высказывания в деловой бумаге обусловлена…

1) лаконичностью изложения;
2) точностью словоупотребления;
3) нейтральным тоном изложения.

12. Для документа не характерна функция...

1) смыслоразличительная
2) информативная
3) социальная
4) коммуникативная

13. Выберите документ, не относящийся к группе деловых бумаг служебного характера.

1) справка
2) докладная записка
3) резюме
4) запрос

14. Укажите, какой документ надо написать, чтобы оправдать своё отсутствие на работе.

a. объяснительную записку
b. заявление
c. резюме

15. К распорядительным документам относится...

1) автобиография
2) анкета
3) указание

16. Письмо-запрос...

1) содержит сообщение о предполагаемых мероприятиях с указанием конкретной даты и точного адреса их проведения
2) содержит просьбу дать ответное письмо о разъяснении какого-либо факта или действия
3) содержит вторичную информацию о каком-либо факте

**7.2. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта в ходе промежуточной аттестации**

Форма проведения промежуточной аттестации по дисциплине: контрольная работа *(по результатам накопительного рейтинга или в форме компьютерного тестирования).*

Контрольная работа проводится для закрепления полученных знаний и направлена на расширение, углубление и систематизацию знаний, полученных при изучении ОГЭС.07 «Деловые коммуникации» обучающимися по специальности 38.02.01 «Экономика и бухгалтерский учет (по отраслям) для промежуточной аттестации.

Содержание контрольной работы соответствует требованиям рабочей программы дисциплины и требованиям, изложенным в ФГОС СПО по специальности.

Цель контрольной работы состоит в установлении уровня подготовки студента к выполнению профессиональных задач и соответствия его подготовки требованиям ФГОС СПО по специальности 38.02.01 «Экономика и бухгалтерский учет (по отраслям)

Контрольная работа состоит из ответов на вопросы открытого типа и закрытого типа по темам дисциплины.

**.Вопросы для подготовки к промежуточной аттестации (открытого типа)**

**ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде;**
**ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста;**
**ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.**

**Тема 1. Теоретико-методологические основы деловых коммуникаций**

1. Дайте определение понятию «общение». Назовите виды общения.
2. Как строится модель коммуникационного процесса? Кодирование и раскодирование информации.
3. Что такое кинесические средства общения?
4. Назовите просодические и экстралингвистические средства общения.
5. Что такое «невербальные» средства общения? Чем занимается такесика?
6. Какие вы знаете проксемические средства общения?
7. Что такое «вербальное» общение?
8. Что такое «нерефлексивное» слушание?
9. Охарактеризуйте рефлексивный метод слушания.
10. Перечислите основные виды вербального общения, назовите их характеристики.
11. Назовите основные цели общения.
12. Какие типы вопросов вы знаете?
13. Что такое «эмпатическое» и «избирательное» слушание в деловом общении.
14. Назовите формы вербальной коммуникации.
15. Назовите социально-психологические механизмы восприятия человека человеком.
16. Приведите классификацию невербальных средств общения по В.Лабунской.
17. Дайте определение темперамента, перечислите типы темперамента.
18. Что такое кодирование информации?
19. Что такое «раскодирование» информации?
20. Что такое «жесты»? Перечислите виды жестов. Какова их роль в восприятии и передаче информации?
21. С помощью каких процессов происходит передача и прием информации в процессе коммуникации?
22. Дайте определение делового общения.
23. Перечислите основные функции речи.
24. Перечислите основные максимы Пола Грайса.

**Тема 2. Психология общения на межличностном и межгрупповом уровнях**

1. Дайте определение личности.
2. Что входит в структуру личности?.
3.Укажите механизмы межличностной перцепции
4. Дайте определение малых социальных групп и укажите их признаки.
5. Назовите виды малых групп.
6. Что такое «референтная» группа?
7.Дайте определение понятию «социальный стереотип» и какова его роль в деловом общении.
8. Опишите типы личности по методу Майерс-Бриггс.
9 Что такое «социальный стереотип»? Какие отрицательные и положительные стороны стереотипизации следует учитывать в деловом общении?
10. Дайте определение понятиям «конформизм» и «нонконформизм». Назовите положительные и отрицательные стороны этих явлений.
11. Какими чертами обладают личности типа «сенситив» и «интуитив»?
12. Какими чертами обладают личности типа «интроверт» и «экстраверт»?
13. Какими чертами обладают личности типа «рационал» и «иррационал»?

**Тема 3. Деструктивные явления в коммуникации и способы их преодоления**

1. Приведите типологии конфликтов.
2. Охарактеризуйте конструктивные и деструктивные конфликты.
3. Перечислите типы конфликтных личностей.
4. Что такое «конфликтоген»?
5. Назовите пять основных типов конфликтных личностей. Перечислите их основные поведенческие характеристики.
6. Что такое « конфликт», типы конфликтов.
7. Перечислите стратегии поведения при разрешении конфликтов по системе Томаса-Килменна.
8. Что такое «манипулирование»? Назовите манипулятивные роли по Э.Берну.
9.Что такое « барьеры коммуникации»? Назовите их основные виды.
10. Дайте определение «конструктивного» конфликта.
11. Дайте определение «деструктивного» конфликта.
12. Какие стратегии широко используются в разрешении конфликта?
13. Что входит в категорию «деструктивные явления» в коммуникации?

**Тема 4. Этикет в деловых коммуникациях**

1. Что такое «этические нормы ?
2.Что такое «этикет» делового общения?
3. Перечислите основные принципы делового этикета.
4. Каковы правила ведения делового телефонного разговора?
5. Дайте определение понятию «этикет». Перечислите виды этикета.
6 .Что входит в понятие «деловой этикет»?
7. Дайте определение «общегражданского этикета».
8. Опишите составляющие имиджа современного делового партнера.
9. Каковы основные функции речевого этикета?
10. Какие виды визитных карточек вы знаете? Кратко их охарактеризуйте.
11. Соблюдение каких этических принципов вы считаете наиболее важным для развития деловых отношений в современных условиях?
12. Как называется свод правил поведения в бизнесе?

**Тема 5. Формы и нормы устных и письменных коммуникаций**

1. Перечислите существующие стили проведения деловых совещаний.
2. Виды управленческой документации и правила оформления управленческих документов
3. Что такое «деловой переговор»?
4. Назовите цели информационного и оперативного совещаний.
5. Перечислите виды деловых совещаний.
6. Перечислите виды документов по их функциональному назначению.
7.Что такое «документ» и подлинник документа?
8.Что является реквизитами документа?
9.Что такое документооборот?
10. Перечислите распорядительные документы организации.
11. Какие документы относятся к организационным в организации и на предприятии?
12. Перечислите информационно-справочные документы организации.
13. Обсуждению каких вопросов посвящаются проблемные совещания?
14. Назовите основные методы ведения деловых переговоров.
15. Виды вопросов к собеседнику.
16. Каковы основные функции деловой беседы?
17. Каковы особенности делового телефонного разговора?

**Вопросы закрытого типа:**

**Тема 1. «Теоретико-методологические основы деловых коммуникаций»**

1. Динамическая характеристика психических процессов и поведения человека, проявляющаяся в их скорости, изменчивости?
А) вспыльчивость
Б) интенсивность
В) темперамент
2. Некоторый устойчивый образ какого-либо явления или человека, которым пользуются в общении как средством «сокращения» процесса узнавания?
А) Познание
Б) Стереотип
В) Идентификация
3. Сложный процесс взаимодействия между людьми, заключающийся в обмене информацией, а также в восприятии и понимании партнерами друг друга, называется:
А) деловые отношения
Б) общение
В) коммуникатор
4. Что такое кодирование информации?

А) способ передачи ее от одного живого существа к другому
Б) хранение
В) недоступность
5. Как называется зрительно воспринимаемые движения другого человека, выполняющие выразительно-регулятивную функцию в общении?
А) Кинесика
Б) просодические и экстралингвистические средства
В) такесика

**Тема 2. Психология общения на межличностном и межгрупповом уровнях**

1. Человек, который ориентируется на свой внутренний мир и склонен к самоанализу, замкнутости?
А) сенситив
Б) рационал
В) интроверт
2. Признак малой группы.
А) наличие структуры
Б) нет общих форм и мнений
В) нет совместной деятельности
3. Социальная группа, на которую индивид ориентирует свое поведение
А) реальная
Б) референтная
В) закрытая
4. Податливость личности реальному или воображаемому давлению общества?
А) нонконформизм
Б) референтность
В) конформизм
5. Механизм самопознания в процессе общения, в основе которого лежит способность человека представлять, как он воспринимается партнером по общению?
А) эмпатия
Б) аттракция
В) рефлексия

**Тема 3. Деструктивные явления в коммуникации и способы их преодоления**

1.Конфликт, в процессе которого происходит объективация источника разногласия и возможно его разрешение, находятся средства предотвращения новых конфликтов:
А) деструктивный
Б) конструкторский
В) конструктивные
2. Какого стиля поведения нет в системе Томаса-Килмена
А) компромисса
Б) конкуренции
В) дискуссии
3. Желание объединить свои усилия с другими для разрешения межличностного конфликта:
А) стиль сотрудничества
Б) стиль приспособления
В) стиль компромисса
4.Определите тип конфликтной личности: Чаще всего это холерик и те, кому присуща бурная деятельность в самых разнообразных направлениях – это?
А) демонстративный
Б) ригидный
В) практик

**Тема 4. Этикет в деловых коммуникациях**

1.Слово, означающее манеру поведения. К нему относятся правила и вежливости, принятие в обществе?
А) этикет
Б) имидж
В) культура
2.Деловой этикет – это …?

А) важная сторона морали профессионального поведения предпринимателя
Б) сторона морали профессионального стереотипа предпринимателя
В) моральные требования, предъявляемые к людям
3.По этике телефонного разговора, если по какой-либо причине связь оборвалась, то перезвонить должен?
А) тот, кто первый позвонил
Б) тот, кому звонили
В) оба должны попытаться дозвониться

**Тема 5. Формы и нормы устных и письменных коммуникаций**

1 .Документы, отражающие процессы принятия управленческих решений и сами решения – это…
А) распорядительные документы
Б) информационно-справочные документы
В) организационные документы
2. Протокол, письмо, докладная и объяснительные записки, справка, телеграмма, телефонограмма являются…
А) распорядительными документами
Б) организационными документами
В) информационно-справочными
3. Идентификатором электронной почты является
А) отметка (колонтитул)
Б) адрес почты
В) сообщение