

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Богданова Елена Владимировна
Должность: Проректор по образовательной деятельности
Дата подписания: 10.06.2026 12:24:02
Уникальный программный ключ:
ec85dd5a839619d48ea76b2d23dba88a9c82091a

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение инклюзивного высшего образования
«Российский государственный
университет социальных технологий»
(ФГБОУ ИВО «РГУ СоцТех»)

УТВЕРЖДАЮ

Проректор по образовательной деятельности

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
ПО ДИСЦИПЛИНЕ
Б1.В.ДЭ.01.02 ЭТИКА ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ
наименование дисциплины

38.03.02 Менеджмент
шифр и наименование направления подготовки

Управление бизнесом
направленность (профиль)

Содержание

1. Паспорт фонда оценочных средств.....
2. Перечень оценочных средств.....
3. Описание показателей и критериев оценивания компетенций.....
4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания результатов обучения, характеризующих этапы формирования компетенций.....
5. Материалы для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации.....

1. ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

по дисциплине «Этика делового общения»

Оценочные средства составляются в соответствии с рабочей программой дисциплины и представляют собой совокупность контрольно-измерительных материалов (типовые задачи (задания), контрольные работы, тесты и др.), предназначенных для измерения уровня достижения обучающимися установленных результатов обучения.

Оценочные средства используются при проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации.

Таблица 1 - Перечень компетенций, формируемых в процессе освоения дисциплины

Код компетенции	Наименование результата обучения
ПК-1- Способен организовать работу структурного подразделения, обеспечить разработку должностных инструкций сотрудников, требований профессиональной этики, предложений по совершенствованию системы мотивации сотрудников	ПК-1.1. Знает основы организации работы структурного подразделения, принципы подбора штатного персонала структурного подразделения, основы налогового, бюджетного и трудового законодательства Российской Федерации. ПК-1.2. Умеет обеспечить разработку должностных инструкций сотрудников, требований профессиональной этики, предложений по совершенствованию системы мотивации сотрудников. ПК-1.3. Владеет навыками разработки регламентов, определяющих работу структурного подразделения, навыками оценки уровня профессиональной квалификации сотрудников структурного подразделения.

Конечными результатами освоения дисциплины являются сформированные когнитивные дескрипторы «знать», «уметь», «владеть», расписанные по отдельным компетенциям. Формирование дескрипторов происходит в течение всего семестра по этапам в рамках контактной работы, включающей различные виды занятий и самостоятельной работы, с применением различных форм и методов обучения.

2. ПЕРЕЧЕНЬ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ¹

Таблица 2

№	Наименование оценочного средства	Характеристика оценочного средства	Представление оценочного средства в ФОС
1	Кейс-задание	Проблемное задание, в котором обучающемуся предлагают осмыслить реальную профессионально-ориентированную ситуацию, необходимую для решения данной проблемы.	Задания для кейс-задачи
2	Опрос	Средство контроля усвоения учебного материала темы, раздела или разделов дисциплины, организованное как учебное занятие в виде собеседования преподавателя с обучающимися.	Вопросы по темам/разделам дисциплины
3	Тест	Средство, позволяющее оценить уровень знаний обучающегося путем выбора им одного из нескольких вариантов ответов на поставленный вопрос. Возможно использование тестовых вопросов, предусматривающих ввод обучающимся короткого и однозначного ответа на поставленный вопрос.	Тестовые задания
4	Деловая игра	Совместная деятельность группы обучающихся и преподавателя под управлением преподавателя с целью решения учебных и профессионально-ориентированных задач путем игрового моделирования реальной проблемной ситуации. Позволяет оценивать умение анализировать и решать типичные профессиональные задачи.	Материалы деловой игры
	Практическое задание	Задание практической направленности, в котором обучающемуся предлагают обдумать и привести решение реальной ситуации	Практические задания

Приведенный перечень оценочных средств при необходимости может быть дополнен.

¹ Указываются оценочные средства, применяемые в ходе реализации рабочей программы данной дисциплины.

3. ОПИСАНИЕ ПОКАЗАТЕЛЕЙ И КРИТЕРИЕВ ОЦЕНИВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ

Оценивание результатов обучения по дисциплине Этика делового общения осуществляется в соответствии с Положением о текущем контроле успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся.

Предусмотрены следующие виды контроля: текущий контроль (осуществление контроля всех видов аудиторной и внеаудиторной деятельности обучающегося с целью получения первичной информации о ходе усвоения отдельных элементов содержания дисциплины) и промежуточная аттестация (оценивается уровень и качество подготовки по дисциплине в целом).

Показатели и критерии оценивания компетенций, формируемых в процессе освоения данной дисциплины, описаны в табл. 3.
Таблица 3.

Код компетенции	Уровень освоения компетенции	Индикаторы достижения компетенции	Вид учебных занятий ² , работы, формы и методы обучения, способствующие формированию и развитию компетенций ³	Контролируемые разделы и темы дисциплины ⁴	Оценочные средства, используемые для оценки уровня сформированности компетенции ⁵	Критерии оценивания результатов обучения
ПК-1	Знает					
	Недостаточный уровень Оценка «незачтено», «неудовлетворительно»	<i>ПК-1.3-1.</i> Недостаточно знает основы организации работы структурного подразделения, принципы подбора штатного персонала структурного подразделения, основы налогового, бюджетного и трудового законодательства Российской Федерации	Лекционные занятия, в том числе интерактивные лекции, практические занятия, в том числе работа в малых группах, самостоятельная работа	Тема 1. Предмет, цели и задачи курса «Этика делового общения» Тема 2. Общение как социально-психологическая категория Тема 3. Деловая беседа как вид делового общения Тема 4. Искусство межличностного общения Тема 5. Психологические особенности работы в группе и команде Тема 6. Этика делового общения	Опрос, доклад, практическое задание, кейс-задание, деловая игра, тест	<i>Не знает, либо не имеет четкого представления об основах организации работы структурного подразделения, принципы подбора штатного персонала структурного подразделения, основы налогового, бюджетного и трудового законодательства Российской Федерации</i>
	Базовый уровень	<i>ПК-1.3-1</i> На базовом	Лекционные занятия, в том числе	Тема 7. Деловые переговоры:	Опрос, доклад, практическое задание,	<i>Знает в общих чертах основы организации</i>

² Лекционные занятия, практические занятия, лабораторные занятия, самостоятельная работа...

³ Необходимо указать активные и интерактивные методы обучения (например, интерактивная лекция, работа в малых группах, методы мозгового штурма и т.д.), способствующие развитию у обучающихся навыков командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений, лидерских качеств.

⁴ Наименование темы (раздела) берется из рабочей программы дисциплины.

⁵ Оценочное средство должно выбираться с учетом запланированных результатов освоения дисциплины, например:

«Знать» – собеседование, коллоквиум, тест...

«Уметь», «Владеть» – индивидуальный или групповой проект, кейс-задача, деловая (ролевая)

игра, портфолио...

	Оценка, «зачтено», «удовлетворительно»	уровне знает основы организации работы структурного подразделения, принципы подбора штатного персонала структурного подразделения, основы налогового, бюджетного и трудового законодательства Российской Федерации	интерактивные лекции, практические занятия, в том числе работа в малых группах, самостоятельная работа	подготовка и проведение Тема 8. Конфликты в деловом общении Тема 9. Национальные особенности делового общения Тема 10. Мотивация сознания и поведения в деловой жизни	кейс-задание, деловая игра, тест	работы структурного подразделения, принципы подбора штатного персонала структурного подразделения, основы налогового, бюджетного и трудового законодательства Российской Федерации
	Средний уровень Оценка «зачтено», «хорошо»	ПК-1. 3-1 На среднем уровне знает основы организации работы структурного подразделения, принципы подбора штатного персонала структурного подразделения,	Лекционные занятия, в том числе интерактивные лекции, практические занятия, в том числе работа в малых группах, самостоятельная работа		Опрос, доклад, практическое задание, кейс-задание, деловая игра, тест	<i>Хорошо представляет себе</i> основы организации работы структурного подразделения, принципы подбора штатного персонала структурного подразделения, основы налогового, бюджетного и трудового законодательства Российской Федерации

		основы налогового, бюджетного и трудового законодательст ва Российской Федерации				
Высокий уровень Оценка «зачтено», «отлично»	ПК-1. З-1 На высоком уровне знает основы организации работы структурного подразделения, принципы подбора штатного персонала структурного подразделения, основы налогового, бюджетного и трудового законодательст ва Российской Федерации	Лекционные занятия, в том числе интерактивные лекции, практические занятия, в том числе работа в малых группах, самостоятельная работа			Опрос, доклад, практическое задание, кейс-задание, деловая игра, тест	<i>Демонстрирует глубокое понимание основ организации работы структурного подразделения, принципы подбора штатного персонала структурного подразделения, основы налогового, бюджетного и трудового законодательства Российской Федерации</i>
Умеет						
Недостаточн ый уровень Оценка «незачтено»,	ПК-1. У-2 Недостаточно умеет обеспечить	Лекционные занятия, в том числе интерактивные лекции, практические занятия, в	Тема 1. Предмет, цели и задачи курса «Этика делового общения»		Опрос, доклад, практическое задание, кейс-задание, деловая игра, тест	<i>Не умеет обеспечить разработку должностных инструкций</i>

«неудовлетворительно»	разработку должностных инструкций сотрудников, требований профессиональной этики, предложений по совершенствованию системы мотивации сотрудников	том числе работа в малых группах, самостоятельная работа	Тема 2. Общение как социально-психологическая категория Тема 3. Деловая беседа как вид делового общения Тема 4. Искусство межличностного общения Тема 5. Психологические особенности работы		сотрудников, требований профессиональной этики, предложений по совершенствованию системы мотивации сотрудников.
Базовый уровень Оценка, «зачтено», «удовлетворительно»	<i>ПК-1. У-2</i> На базовом уровне умеет обеспечить разработку должностных инструкций сотрудников, требований профессиональной этики, предложений по совершенствованию системы мотивации сотрудников	Лекционные занятия, в том числе интерактивные лекции, практические занятия, в том числе работа в малых группах, самостоятельная работа	в группе и команде Тема 6. Этика делового общения Тема 7. Деловые переговоры: подготовка и проведение Тема 8. Конфликты в деловом общении Тема 9. Национальные особенности делового общения Тема 10. Мотивация сознания и поведения в деловой жизни	Опрос, доклад, практическое задание, кейс-задание, деловая игра, тест	<i>Способен на базовом уровне</i> обеспечить разработку должностных инструкций сотрудников, требований профессиональной этики, предложений по совершенствованию системы мотивации сотрудников.
Средний уровень Оценка	<i>ПК-1. У-2</i> На среднем уровне умеет	Лекционные занятия, в том числе интерактивные лекции,		Опрос, доклад, практическое задание, кейс-задание, деловая	Способен на среднем уровне обеспечить разработку

	«зачтено», «хорошо»	обеспечить разработку должностных инструкций сотрудников, требований профессиональной этики, предложений по совершенствованию системы мотивации сотрудников	практические занятия, в том числе работа в малых группах, самостоятельная работа		игра, тест	должностных инструкций сотрудников, требований профессиональной этики, предложений по совершенствованию системы мотивации сотрудников.
	Высокий уровень Оценка «зачтено», «отлично»	ПК-1. У-2 На высоком уровне умеет обеспечить разработку должностных инструкций сотрудников, требований профессиональной этики, предложений по совершенствованию системы мотивации сотрудников	Лекционные занятия, в том числе интерактивные лекции, практические занятия, в том числе работа в малых группах, самостоятельная работа		Опрос, доклад, практическое задание, кейс-задание, деловая игра, тест	<i>Сформированное умение</i> обеспечить разработку должностных инструкций сотрудников, требований профессиональной этики, предложений по совершенствованию системы мотивации сотрудников.
Владеет						
	Недостаточн	ПК-1. В-3	Лекционные занятия, в	Тема 1. Предмет,	Опрос, доклад,	<i>Не владеет</i> навыками

<p>ый уровень Оценка «незачтено», «неудовлетворительно»</p>	<p>Недостаточно владеет навыками разработки регламентов, определяющих работу структурного подразделения, навыками оценки уровня профессиональной квалификации сотрудников структурного подразделения</p>	<p>том числе интерактивные лекции, практические занятия, в том числе работа в малых группах, самостоятельная работа</p>	<p>цели и задачи курса «Этика делового общения» Тема 2. Общение как социально-психологическая категория Тема 3. Деловая беседа как вид делового общения Тема 4. Искусство межличностного общения Тема 5. Психологические особенности работы в группе и команде</p>	<p>практическое задание, кейс-задание, деловая игра, тест</p>	<p>разработки регламентов, определяющих работу структурного подразделения, навыками оценки уровня профессиональной квалификации сотрудников структурного подразделения.</p>
<p>Базовый уровень Оценка, «зачтено», «удовлетворительно»</p>	<p>ПК-1. В-3 На базовом уровне владеет навыками разработки регламентов, определяющих работу структурного подразделения, навыками оценки уровня профессиональной квалификации сотрудников</p>	<p>Лекционные занятия, в том числе интерактивные лекции, практические занятия, в том числе работа в малых группах, самостоятельная работа</p>	<p>Тема 6. Этика делового общения Тема 7. Деловые переговоры: подготовка и проведение Тема 8. Конфликты в деловом общении Тема 9. Национальные особенности делового общения Тема 10. Мотивация сознания и поведения в деловой жизни</p>	<p>Опрос, доклад, практическое задание, кейс-задание, деловая игра, тест</p>	<p>Владеет на базовом уровне навыками разработки регламентов, определяющих работу структурного подразделения, навыками оценки уровня профессиональной квалификации сотрудников структурного подразделения.</p>

		структурного подразделения				
Средний уровень Оценка «зачтено», «хорошо»	ПК-1. В-3 На среднем уровне владеет навыками разработки регламентов, определяющих работу структурного подразделения, навыками оценки уровня профессиональной квалификации сотрудников структурного подразделения	Лекционные занятия, в том числе интерактивные лекции, практические занятия, в том числе работа в малых группах, самостоятельная работа			Опрос, доклад, практическое задание, кейс-задание, деловая игра, тест	<i>Хорошо владеет навыками</i> разработки регламентов, определяющих работу структурного подразделения, навыками оценки уровня профессиональной квалификации сотрудников структурного подразделения.
Высокий уровень Оценка «зачтено», «отлично»	ПК-1. В-3 На высоком уровне владеет навыками разработки регламентов, определяющих работу структурного подразделения, навыками оценки уровня профессиональ	Лекционные занятия, в том числе интерактивные лекции, практические занятия, в том числе работа в малых группах, самостоятельная работа			Опрос, доклад, практическое задание, кейс-задание, деловая игра, тест	<i>Владеет необходимыми навыками</i> разработки регламентов, определяющих работу структурного подразделения, навыками оценки уровня профессиональной квалификации сотрудников структурного

		ной квалификации сотрудников структурного подразделения				подразделения.
--	--	---	--	--	--	----------------

4. Методические материалы, определяющие процедуры

оценивания Методические рекомендации по подготовке к теоретическому опросу

Методические рекомендации по подготовке к опросу

Одной из форм самостоятельной работы студентов является подготовка к устному опросу. Для подготовки к опросу студенту рекомендуется изучить лекционный материал, основную и дополнительную литературу, публикации, информацию из Интернет-ресурсов по соответствующей теме.

Эффективность подготовки студентов к устному опросу зависит от качества ознакомления с научной и методической литературой. При подготовке к опросу студентам рекомендуется обратить внимание на усвоение основных понятий дисциплины, выявить неясные вопросы и подобрать дополнительную литературу для их освещения, составить тезисы выступления по отдельным проблемным аспектам.

Методические рекомендации по подготовке доклада

Доклад – публичное сообщение, представляющее собой развёрнутое изложение определённой темы.

Этапы подготовки доклада:

1. Определение цели доклада.
2. Подбор необходимого материала, определяющего содержание доклада.
3. Составление плана доклада, распределение собранного материала в необходимой логической последовательности.
4. Общее знакомство с литературой и выделение среди источников главного.
5. Уточнение плана, отбор материала к каждому пункту плана.
6. Композиционное оформление доклада.
7. Заучивание, запоминание текста доклада, подготовки тезисов выступления.
8. Выступление с докладом.

Методические рекомендации по подготовке к практическим занятиям и выполнению практического задания

Одной из важных форм самостоятельной работы по дисциплине является подготовка к практическому занятию.

При подготовке к практическим занятиям студент должен придерживаться следующих рекомендаций:

- внимательно изучить основные вопросы темы и план практического занятия,
- определить место темы занятия в общем содержании, ее связь с другими темами;
- найти и проработать соответствующие разделы в рекомендованных нормативных документах, учебниках и дополнительной литературе;
- после ознакомления с теоретическим материалом ответить на вопросы по теме курса;
- продумать пути и способы решения проблемных вопросов;
- продумать развернутые ответы на предложенные вопросы темы, опираясь на лекционные материалы, расширяя и дополняя их данными из учебников, дополнительной литературы.

В ходе практического занятия необходимо выполнить практическое задание, а затем объяснить методику его решения.

Методические рекомендации по выполнению кейс-задания

Кейс-задание представляет собой проблемную ситуацию, предлагаемую студентам в качестве задачи для анализа и поиска решения. С помощью этого метода студенты имеют возможность проявить и совершенствовать свои аналитические и оценочные навыки, формулировать эффективные и наиболее рациональные управленческие решения на основе результатов финансового анализа деятельности организации.

Цели выполнения студентами кейс-задания:

- развитие у студентов аналитического мышления;
- развитие у студентов практических навыков расчета налогового бремени организации;
- формирование у студентов навыков оптимизации налогообложения и разработки эффективной налоговой политики;
- повышение мотивации студентов к обучению и профессиональному развитию.

Решение кейса представляет собой продукт самостоятельной индивидуальной работы студентов.

Этапы выполнения кейс-задания и рекомендации студентам

№	Этапы выполнения кейса	Рекомендации студентам
1	Знакомство с содержанием кейса	Определить цель и задачи кейса
2	Поиск исходной информации для решения кейса	В качестве исходной информации рекомендовано использовать отчетные данные организации
3	Определение последовательности решения кейса	<ol style="list-style-type: none"> 1. Обосновать последовательность расчета основных налогов, уплачиваемых организацией 2. Обосновать применяемую методику оценки налогового бремени организации
4.	Решение кейса	Проведение расчета всех уплачиваемых организацией налогов, провести расчет налогового бремени
5	Оценка полученных результатов	По результатам расчета необходимо сделать выводы
6	Разработка рекомендаций по совершенствованию деятельности организации	На основании выводов рекомендовано разработать соответствующие пути снижения налоговой нагрузки организации
7	Презентация выполненных заданий	<p>Рекомендовано использовать письменный отчет-презентация.</p> <p>Письменный отчет-презентация требует проявления таких качеств, как умение подготовить текст, точно и аккуратно составить отчет, не допустить ошибки в расчетах и т.д.</p> <p>При подготовке отчета по кейс-заданию следует придерживаться следующей структуры:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Оглавление 2. Введение. Во введении дать краткую характеристику анализируемой организации, выбранной методике оценки налогового бремени 3. Основная часть. Провести анализ налоговой нагрузки организации и обосновать пути ее снижения

		<p>4. Заключение.</p> <p>5. Библиография</p> <p>Общий объем отчета по кейс-заданию составляет 10-12 стр. формата А4, включая титульный лист и библиографию.</p>
8	<p>Подведение итогов.</p> <p>Оценка выполнения кейс-задания</p>	<p>Примерными критериями оценки выполнения кейс-задания являются:</p> <ul style="list-style-type: none"> • умение провести расчет налоговой нагрузки организации • уровень аргументации, способность правильно делать выводы по результатам расчета; • способность принимать эффективные управленческие решения; • качество оформления отчета.

Методические рекомендации по выполнению тестовых заданий

Тесты – это вопросы или задания, предусматривающие конкретный, краткий, четкий ответ на имеющиеся эталоны ответов.

По форме тестовые задания могут быть весьма разнообразны.

К первой группе относятся задания закрытой формы с единственным правильным ответом из нескольких представленных.

Вторую группу составляют задания открытой формы, где ответ вводится самостоятельно в поле ввода.

Третья группа представлена заданиями на установление соответствия, в которых элементом одного множества требуется поставить в соответствие элементы другого множества.

В четвертой группе тестов требуется установить правильную последовательность вычислений или каких-то действий, шагов, операций и т. п., используются задания на установление правильной последовательности.

При подготовке к тестированию студент должен придерживаться следующих рекомендаций:

- внимательно изучить основные вопросы темы
- найти и проработать соответствующие разделы в рекомендованных нормативных документах, учебниках и дополнительной литературе;
- выяснить условия тестирования;
- внимательно прочесть вопрос и предлагаемые варианты ответов. Выбрать правильные (их может быть несколько). На отдельном листке ответов написать цифру вопроса и буквы, соответствующие правильным ответам;
- в процессе решения желательно применять несколько подходов в решении задания, что позволит максимально гибко оперировать методами решения, находя каждый раз оптимальный вариант;
- на трудный вопрос не тратить много времени, а переходить к следующему. К трудному вопросу можно вернуться позже;
- оставить время для проверки ответов, чтобы избежать механических ошибок.

Методические рекомендации по подготовке к деловой игре

Преподаватель - руководитель игры заранее, за несколько дней до ее проведения собирает учебную группу и разъясняет студентам цель, задачи, условия, процедуру, время и место ее проведения, характер подготовительной работы к ней. Необходимо, чтобы

студенты имели на руках сценарий деловой игры и предварительно внимательно прочитали его.

С участием студентов тщательно прорабатываются основные характеристики и особенности предлагаемых ролей. Студенты могут предложить ввести в игру новые роли, а также внести соответствующие коррективы в предложенную для обсуждения ситуацию. С участием преподавателя и студентов подбираются (назначаются) ключевые фигуры игры. Приветствуется самовыдвижение студентов на роли.

Студентам, играющим роли, следует заблаговременно ознакомиться с необходимыми материалами, которые могут потребоваться в ходе деловой игры.

Можно рекомендовать студентам предварительно подготовить тезисы выступлений (докладов), проект решения, вопросы к участникам и использовать их в ходе игры.

Непосредственно перед проведением игры преподаватель проверяет готовность студентов к игре, в случае необходимости консультирует их, оказывает помощь. При этом он ориентирует студентов, чтобы деловая игра носила дискуссионный, творческий характер с активным участием всей учебной группы.

5. Материалы для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации

Задания для опроса

Тема 1. Предмет, цели и задачи курса «Этика делового общения»

1. Раскройте специфику предмета курса «Этика делового общения»
2. В чем на Ваш взгляд состоит отличие делового общения от обыденного, повседневного?
3. Охарактеризуйте значение делового общения для менеджера.
4. Почему коммуникабельность является профессионально значимым качеством менеджера?
5. Назовите профессии, для которых умение грамотно общаться является очень значимым.

Тема 2. Общение как социально-психологическая категория

1. Назовите аспекты делового общения.
2. Расскажите об особенностях коммуникационных барьеров.
3. Назовите основные характеристики коммуникативного делового общения.
4. Перечислите общепринятые нравственные требования к деловому общению с учетом национально-психологических типов, универсальных этических и психологических норм и принципов.
5. Дайте характеристику общению как социально-психологической категории.

Тема 3. Деловая беседа как вид делового общения

1. Раскройте сущность понятия «деловая беседа»
2. Назовите виды функции деловой беседы.
3. Назовите виды делового общения.
4. Охарактеризуйте основные этапы деловой беседы.
5. Назовите способы повышения эффективности деловой беседы.

Тема 4. Искусство межличностного общения.

1. Раскройте понятие личности.
2. Какова структура личности?
3. Раскройте понятие и сущность коммуникативной личности.
4. Дайте определение языковой личности

5. Назовите базовые свойства личности. Каково их влияние на деловые качества коммуникантов?

Тема 5. Психологические особенности работы в группе и команде

1. Дайте определение группы, организации, команды.
2. Назовите особенности психологии взаимоотношений в группе.
3. Назовите стадии развития группы.
4. Дайте характеристику стилей руководства.
5. Назовите функции команды..

Тема 6. Этика делового общения.

1. Что такое этика?
2. Что представляет собой деловая этика?
3. Какова взаимосвязь между деловой этикой и корпоративной культурой организации?
4. Назовите принципы деловой этики.
5. В чем состоит специфика национальных особенностей этики деловых коммуникаций?

Контролируемые компетенции: ПК-1.

Оценка компетенций осуществляется в соответствии с Таблицей 3.

Критерии оценивания⁶:

- оценка «отлично» выставляется студенту, если он полностью раскрывает проблему, обозначенную в вопросе, способен грамотно аргументировать излагаемую точку зрения, хорошо ориентируется в изучаемом материале, способен проводить сравнительный анализ различных источников.

- оценка «хорошо» выставляется студенту, если он в целом дает достаточно полный ответ на поставленный вопрос, приводит необходимые аргументы, но иногда затрудняется в обосновании излагаемой точки зрения.

- оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если он при ответе на поставленный вопрос раскрывает лишь отдельные аспекты рассматриваемой проблемы, недостаточно хорошо ориентируется в изучаемом материале, способен частично аргументировать свою точку зрения, недостаточно хорошо знаком с источниками.

- оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если он не может даже частично ответить на поставленный вопрос, не ориентируется в изучаемом материале, не знаком с источниками.

Задания в форме кейс-задачи:

Тема 7. Деловые переговоры: подготовка и проведение

Задание:

Компания получила письмо от клиентов, и неопытному начальнику отдела сбыта было поручено написать *письмо-ответ (с отказом)*. Прочитайте составленный им документ и отредактируйте его в соответствии с требованиями, предъявляемыми к документам. Оформите письмо-ответ (с отказом) со всеми реквизитами (данные о компании можете взять произвольно).

Наша компания получила Ваше письмо с предложением об изменении срока поставки копировального оборудования. Скажем сразу: Вашу просьбу мы выполнить не можем, ввиду невозможности наших деловых партнёров привезения его на склад. Следовательно, оборудование будет поставлено вам только в срок, указанный ранее в договоре.

⁶ Приводятся, если используются критерии оценивания результатов обучения, не описанные в табл.4/ отличающиеся от описанных в табл. 4

*Искренне Ваш,
Начальник отдела сбыта Пупкин Д.В.*

Тема 9. Национальные особенности делового общения

Вы работаете в небольшой международной компании, которая ведет переговоры о заключении контракта с крупной банковской корпорацией. Корпорация прислала для участия в переговорах команду из человек: юристов, президентов двух своих крупных банков. Ваша компания хотела повысить уровень обслуживания, увеличив затраты. Тогда финансовая корпорация, с которой вы работали, начала делать запросы и предъявлять новые требования, выступая против повышения затрат (то есть против вашего решения).

Все сели за стол переговоров.

Выработайте коммуникацию (ход переговоров) в международной компании и дайте характеристику национальных особенностей делового общения. Вам надо представить свою точку зрения оппонентов, аргументировать и обосновать ее.

Задание в форме деловой игры

Тема 8. Конфликты в деловом общении

Деловая игра «Разрешение конфликтных ситуаций»

Обоснование темы ситуации

Конфликт представляет собой предельное обострение противоречий. В то же время противоречие и конфликт не тождественны. Конфликт вероятен лишь в случае, когда обострение противоречий между членами коллектива становится помехой нормальному их взаимодействию в трудовом процессе или делает такое взаимодействие невозможным. Конфликты, как правило, отрицательно сказываются на нервно-психологическом состоянии людей, поэтому необходимо учиться правильному поведению при их разрешении.

Цель работы

1. Практическое освоение принципов разрешения конфликтов, а также правил поведения в конфликтных ситуациях.
2. Обучение слушателей способам верной оценки производственной ситуации, умению выбрать оптимальный вариант при разрешении конфликтов.
3. Выявление профессиональной компетентности, организаторских способностей и деловых качеств слушателей, их социально-психологического кругозора, а также готовности к принятию решений.

Содержание работы

1. Группа слушателей делится на команды (5-6 чел.), каждая из которых выбирает своего руководителя (лидера) из слушателей, имеющих организаторские способности. Все члены команды рассматривают «производственную ситуацию», готовят ответ, лидер устанавливает очередность выступлений членов команды.
2. Ситуацией управляет преподаватель (ведущий).
3. Для окончательной оценки правильности ответа избирается комиссия по трудовым спорам (3-5 чел.), возглавляемая председателем, выбранным из ее членов.

Исходные данные

Полдня грузчики одного из цехов простаивали без работы из-за отсутствия груза. За 10 мин. до конца рабочего дня прибыли, наконец, автомашины с листовым фольгированным гетинаксом. Его необходимо было срочно выгрузить, так как машины – заказные, и предприятию придется платить значительный штраф за простой.

Мастер Ломов (обращаясь к рабочим):

- Разгружайте.

Рабочие:

- Опять после работы. Кому надо, тот пусть и разгружает.

Мастер:

- Нечего рассуждать! Много говорите! Машины надо отпускать!

Бригадир (нерешительно):

- Надо разгружать, ребята.

Рабочие:

- Платите за сверхурочные по 20 усл. ед.

Рабочий Крюков (опытный, авторитетный, 40 лет):

- Надоело через день оставаться после работы. Полдня сидели без дела. Не можете организовать работу, а мы отдуваемся, да еще бесплатно. Платите, а не хотите платить — привозите вовремя, а мы разгрузим.

Мастер (обращаясь к бригадиру при всех):

- Что у тебя за бригада?! Кто у тебя бригадир?! Почему не можешь организовать разгрузку?!

Лишь два человека из семи грузчиков поддерживают бригадира, но разгружать не торопятся. Остальные собираются домой.

Тогда мастер спешит к начальнику цеха и объясняет ему положение.

Начальник цеха (не вникая в подробности):

- Что еще за разговоры?! Машины надо разгружать, а у тебя люди домой собрались! Почему ничего не можешь сделать?!

Мастер:

- Самому надо вовремя подвоз организовывать. Полдня люди без работы болтались.

Начальник цеха:

- Не твое дело! Зови бригаду!

Приходит бригада. От ее имени выступает Крюков, требуя уплатить сверхурочные по 20 усл. ед.

Начальник цеха:

- Платить не буду! Полдня сидели, не устали!

Крюков:

- Пошли домой, ребята.

Бригада уходит домой, ситуация осложняется. Чтобы разгрузить машины, надо срочно кого-то искать.

Мастер идет в другой цех, где уже работает вторая смена, и договаривается с ее мастером, согласившимся отпустить рабочих своей бригады на разгрузку.

Рабочие, не специалисты погрузочно-разгрузочных работ, не имеют необходимых приспособлений и поэтому колеблются. Тогда мастер Ломов обещает им выплатить по 15 усл. ед. Бригада соглашается и быстро разгружает обе машины (необходимо успеть сделать и свою работу).

Мастер, показав, куда складывать материал, ушел, не дожидаясь конца разгрузки.

На следующий день, придя на работу, он узнал, что Крюков и еще трое грузчиков подали заявление об увольнении. Мастер выписал «липовый» наряд за сверхурочную работу бригаде другого цеха. Но так как фонд мастера был уже исчерпан, а в цехе не были предусмотрены расценки на подобные виды работ (погрузочно-разгрузочные работы выполняла бригада с повременной, а не сдельной формой оплаты труда), он обратился за помощью к начальнику цеха.

Начальник цеха обратился к начальнику отдела труда и заработной платы, рассказав ему все, как было.

Начальник цеха:

- Понимаешь, получилась такая история. Помоги с нарядами. Как-то надо выкручиваться.

Начальник ОТиЗ:

- Да, сочувствую, но помочь не могу. Сходи к заместителю директора.

Заместитель директора, выслушав начальника цеха:

- Сколько времени работали? Один час. По 15 усл. ед. на человека? Какие деньги?

Платить должны виновные. Вызывает начальника отдела снабжения.

Заместитель директора:

- Почему не завезли вовремя? Сколько это будет продолжаться? Будешь платить?

Начальник ОМТС:

- А мы не виноваты. Видимо, не было заказных машин. Надо узнать у диспетчера.

Заместитель директора звонит диспетчеру:

- Вчера две машины с гетинаксом запоздали. Когда будешь работать по графику?

Диспетчер:

- Машины направлены вовремя, но они три часа простояли на складе, так как не работал подъемник.

Заместитель директора звонит заведующему складом:

- Ты что, не можешь технику содержать в порядке?! Машины опять опоздали!

Грузить надо было самому, вручную!

Заведующий складом:

- Техника на складе в порядке, но инспектор по технике безопасности запретил работать, так как рабочий-такелажник не прошел вовремя инструктаж и был неожиданно отстранен от работы.

К концу рабочего дня к заместителю директора поступила из ОТК докладная записка, в которой сообщалось о большом браке продукции, изготовленной из завезенного накануне гетинакса, явившемся следствием повреждений фольгирующего слоя при разгрузке. Бригада разгружала фольгированный гетинакс в спешке, без специальных приспособлений. Соответствующего инструктажа предварительно не было.

Заместитель директора издает распоряжение:

1. Непредвиденные расходы за разгрузку гетинакса оплатить заведующему складом (150 усл. ед.), так как именно он отвечает за своевременное прохождение инструктажа по технике безопасности всеми подчиненными ему работниками.
2. С мастера Ломова частично удержать стоимость забракованной продукции (30 усл. ед.).
3. Начальника цеха предупредить о необходимости строгого исполнения финансовой дисциплины и упорядочения погрузочно-разгрузочных работ.

Начальник цеха объявляет выговор Крюкову. Мастер Ломов подает заявление об уходе.

В итоге через две недели из цеха уволилось пять человек.

Ход выполнения работы

Учитывая сложность проблемной ситуации, необходимо ознакомиться с некоторыми исходными теоретическими положениями.

Конфликт – столкновение противоположных интересов, взглядов, целей, позиций, мнений двух или нескольких людей. В основе любого конфликта лежит конфликтная ситуация, а также противоположные средства достижения цели. Для возникновения разрастания конфликта необходим инцидент (повод), когда одна сторона начинает действовать, ущемляя (пусть неумышленно) интересы другой:

КОНФЛИКТ = КОНФЛИКТНАЯ СИТУАЦИЯ + ИНЦИДЕНТ

Усиление, эскалация конфликта происходит по схеме:

**МЕЖЛИЧНОСТНЫЙ → МЕЖГРУППОВОЙ → ОБЩЕКОЛЛЕКТИВНЫЙ
КОНФЛИКТ КОНФЛИКТ КОНФЛИКТ**

При этом эмоции нарастают, как снежный ком. Следовательно, руководитель, получив информацию о конфликте, должен немедленно принимать меры, не дожидаясь его разрастания.

Уменьшить вероятность ошибок и негативные последствия конфликта можно, придерживаясь такого алгоритма:

1. Изучение конфликтной ситуации, определение динамики и зоны распространения конфликта, предварительное выявление оппонентов, объекта конфликта, инцидента.
2. Локализация ситуации – ограничение числа свидетелей конфликта во избежание на первых порах утечки сведений и исключения тем самым дальнейшего разрастания конфликта.
3. Анализ конфликтной ситуации:
 - раздельный опрос конфликтующих сторон и свидетелей конфликта, знакомство с характеристиками и материалами и т.п.;
 - всестороннее изучение участников и свидетелей конфликта, учет их индивидуально-психологических особенностей, дополнительный сбор материалов, выявление психологического климата в коллективе и т.п.;
 - мысленное моделирование конфликтной ситуации на основе полученной информации и идентификация модели конфликта с оригиналом.
4. Разработка и анализ вариантов разрешения конфликта.
5. Выбор метода (педагогического или административного) и формы разрешения конфликта.
6. Проверка адекватности выбранных метода и формы разрешения конфликта целям производства.
7. Реализация выбранного и проверенного варианта разрешения конфликта.
8. Оглашение результатов разрешения конфликта.
9. Снятие возникающего психологического напряжения у оппонентов.

С учетом приведенного алгоритма разрешения конфликтных ситуаций следует рассмотреть вопросы:

Кто виноват в этой производственной ситуации?

Какой ущерб нанесен цеху?

Как можно было разрешить производственный конфликт?

Определить по 10-балльной системе степень виновности в производственном конфликте каждого из участников, указав последовательность (очередность).

Краткие выводы и оформление отчета по лабораторной работе.

Методические указания к работе

Председатель комиссии по трудовым спорам объявляет регламент выступающих: для лидера 5-7 мин, для членов команды 3-5 мин. Он же объявляет критерии оценки команд:

1. Правильность и убедительность ответа.
2. Знание законов и умение применять их на практике (в работе бригады, участка, цеха).
3. Способность аргументировать конкретными примерами из производственной деятельности.
4. Соблюдение регламента.
5. Социальная активность членов команды.

Оценка производится по трехбалльной системе. По ее результатам подводятся итоги, объявляются победители, отмечаются положительные моменты и неудачи в разрешении ситуации.

По результатам итогов студент должен написать краткие выводы и рекомендации.

Контролируемые компетенции: УК-3,ПК-1.

Оценка компетенций осуществляется в соответствии с Таблицей 3

Критерии оценивания⁷:

- оценка «отлично» выставляется студенту, если он в полном объеме выполняет предложенное задание, демонстрирует при этом хорошие знания, проявляет свой творческий потенциал;
- оценка «хорошо» выставляется студенту, если он в целом выполняет предложенное задание, демонстрирует при этом хорошие знания, проявляет свой творческий потенциал, но допускает несущественные ошибки.
- оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если он частично выполняет предложенное задание, демонстрирует при этом частично сформировавшиеся знания, но допускает некоторые ошибки.
- оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если он не способен выполнить предложенное задание, допускает грубые ошибки.

Темы докладов

1. Мотивация сознания и поведения в деловой жизни.
2. Культура делового общения как высокий уровень умения общаться в деловом мире.
3. Основные функции руководящей деятельности. Психологические проблемы руководства.
4. Типология конфликтов в деловом общении.
5. Этические принципы и нормы в деловом общении.
6. Деловой этикет. Приветствие, представление.
7. Подготовка и проведение переговоров. Тактические приемы и психологические аспекты переговоров.
8. Типы конфликтных личностей в деловом мире.
9. Стратегии поведения в конфликтной ситуации.
10. Культура общения в деловой сфере.

Контролируемые компетенции: ПК-1.

Оценка компетенций осуществляется в соответствии с Таблицей 3.

Критерии оценивания⁸:

- оценка «отлично» выставляется студенту, если он в полном объеме выполняет предложенное задание, демонстрирует при этом хорошие знания, проявляет свой творческий потенциал;
- оценка «хорошо» выставляется студенту, если он в целом выполняет предложенное задание, демонстрирует при этом хорошие знания, проявляет свой творческий потенциал, но допускает несущественные ошибки.

⁷ Приводятся, если используются критерии оценивания результатов обучения, не описанные в табл.4/отличающиеся от описанных в табл. 3

⁸ Приводятся, если используются критерии оценивания результатов обучения, не описанные в табл.4/отличающиеся от описанных в табл. 3

- оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если он частично выполняет предложенное задание, демонстрирует при этом частично сформировавшиеся знания, но допускает некоторые ошибки.
- оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если он не способен выполнить предложенное задание, допускает грубые ошибки.

Тестовые задания

Тема 10. Мотивация сознания и поведения в деловой жизни

Вариант 1.

Тестовый вопрос 1: Побудительный мотив - это:

- а) потребность;
- б) стимул;
- в) вознаграждение.

Тестовый вопрос 2:

Представьте нижеприведенную совокупность потребностей в виде иерархии (пирамиды) А.Маслоу:

- а) потребности безопасности и защищенности;
- б) социальные потребности;
- в) потребности в самовыражении;
- г) физиологические потребности;
- д) потребности в уважении.

Тестовый вопрос 3: Теория МакКлелланда основывается на трех потребностях. Исключите лишний вариант:

- а) власть;
- б) повышение по службе;
- в) причастность;
- г) успех.

Тестовый вопрос 4: Финансовые показатели фирмы стали ухудшаться ввиду потерь рабочего времени и снижения производительности труда из-за перебоев с подачей тепла и света в целом. Какие факторы по двухфакторной теории Герцберга имеют место в данном случае:

- а) мотивирующие;
- б) гигиенические.

Тестовый вопрос 5: Сотрудники финансового отдела фирмы «Призма» считали, что уровень оплаты их труда должен быть одинаковым, поскольку все они занимают должности специалистов. Однако специалист Иванова М.М. получала на 10 % выше остальных. В коллективе усложнились межличностные отношения, стала падать производительность труда и ухудшались показатели работы. Какой из нижеприведенных теорий описывается данная ситуация:

- а) теория справедливости Стейси Адамса;
- б) теория ожидания Виктора Врума.

Тестовый вопрос 6: Менеджеру отдела сбыта компании «Х» было предложено расширить свои полномочия в сфере стимулирования продаж. Какой способ мотивации здесь используется:

- а) экономический;
- б) организационный;
- в) моральный.

Тестовый вопрос 7: В какой период профессиональной деятельности формируется мотивация труда?

- а) до начала профессиональной деятельности;
- б) после приобретения трудового стажа 10-15 лет;
- в) во время адаптации в коллективе;
- г) после получения желаемой отдачи от трудовой деятельности;
- д) после признания важности труда.

Тестовый вопрос 8: В соответствии с теорией «Х» Дугласа МакГрегора человек:

- а) стремиться к проявлению самостоятельности;
- б) обладает творческим мышлением;
- в) проявляет интерес к работе вне зависимости от форм мотивации;
- г) не любит работать и старается избежать ответственности;
- д) ответы а) и б).

Тестовый вопрос 9: В чем заключается основная идея классической теории мотивации?

- а) самоутверждение – единственный мотивирующий фактор в работе;
- б) деньги – единственный мотивирующий фактор в работе;
- в) жажда власти – основной мотивирующий фактор в работе;
- г) мотивирует стремление к расширению масштаба контроля;
- д) человека мотивируют потребности высших уровней.

Тестовый вопрос 10: В чем заключается цель стимулирования персонала?

- а) побудить человека избегать конфликтов;
- б) побудить человека делать больше и лучше того, что обусловлено трудовыми отношениями;
- в) побудить человека не превышать своих полномочий;
- г) внушить человеку чувство собственного достоинства;
- д) обеспечить человеку достойный уровень жизни.

Вариант 2.

Тестовый вопрос 1: В чем суть классической теории мотивации?

- а) деньги – единственный мотивационный фактор;
- б) человека заставляют действовать внутренние потребности;
- в) поведение человека определяется его ожиданиями;
- г) самоутверждение – единственный мотивирующий фактор в работе;
- д) жажда власти – основной мотивирующий фактор в работе.

Тестовый вопрос 2: Для увеличения эффективности труда необходимо:

- а) четко формулировать цель работы;
- б) давать общее представление о необходимых результатах;
- в) ориентироваться не на результат, а на процесс работы;
- г) своевременно стимулировать работников;
- д) все вместе.

Тестовый вопрос 3: Если результаты деятельности работника неудовлетворительны, то как руководителю предпочтительнее сообщить об этом:

- а) высказать свою оценку в СМИ фирмы;
- б) высказать свою оценку сотруднику публично;
- в) вообще не говорить работнику о характере данной ему оценки, а сразу принять соответствующие меры;

Тестовый вопрос 4: высказаться в отношении отдельных достижений сотрудника и подробнее остановиться на тех результатах, которые не удовлетворяют руководство компании;

- д) возможны варианты а) и б).

Тестовый вопрос 5: Завышение размеров вознаграждения сотрудника обычно приводит к:

- а) постоянному увеличению эффективности его работы;
- б) временному увеличению эффективности его работы;
- в) постоянному уменьшению эффективности его работы;
- г) временному уменьшению эффективности его работы;
- д) снижению мотивации работника.

Тестовый вопрос 6: К процессуальным теориям мотивации относится:

- а) теория двух факторов Герцберга;
- б) теория ожиданий;
- в) теория ERG Альдерфера;
- г) теория А.Маслоу;
- д) теория А.Файоля.

Тестовый вопрос 7: Какая группа потребностей является первичной, базовой в иерархии А.Маслоу?

- а) в самовыражении, самоопределении;
- б) в общественном признании;
- в) в безопасности;
- г) физиологические;
- д) социальные.

Тестовый вопрос 8: Какие из приведенных потребностей свойственны всем людям?

- а) в самовыражении, самоопределении;
- б) в общественном признании;
- в) в безопасности;
- г) физиологические;
- д) социальные.

Тестовый вопрос 9: Каким образом проявляется в поведении человека доминирование мотива достижения успеха (выберите несколько ответов)?

- 1 - действовать лучше работников-конкурентов;
- 2 - желание не отличаться от других работников;
- 3 - достигать сложных целей или даже превосходить их;
- 4 - находить лучшие пути для выполнения заданий;
- 5 - отсутствует стремление выражать и отстаивать свою точку зрения, отличную от мнения большинства.

- а) 1, 3, 4, 5;
- б) 2, 3, 4, 5;
- в) 1, 3, 4;
- г) 3, 4, 5;
- д) 2, 4, 5.

Тестовый вопрос 10: Какой из ниже перечисленных пунктов не относится к основным факторам мотивации труда?

- а) интересная работа;
- б) продвижение по службе;
- в) уровень заработной платы;
- г) стаж работы;
- д) условия труда.

Контролируемые компетенции УК-3,ПК-1.

Оценка компетенций осуществляется в соответствии с Таблицей 4.

Критерии оценивания⁹:

- оценка «отлично» ставится обучающему, если он правильно ответил не менее, чем на 90% вопросов теста;
- оценка «хорошо» ставится в случае, если обучающийся правильно ответил не менее, чем на 60% вопросов теста;
- оценка «удовлетворительно» ставится обучающему, если он правильно ответил не менее, чем на 50% вопросов теста;
- оценка «неудовлетворительно» обучающему, если он правильно ответил менее, чем на 40% вопросов теста.

Тесты по дисциплине «Этика делового общения»

1. **“Малый разговор” в деловой коммуникации ведется в рамках:**
 - а) профессиональных интересов партнеров
 - б) личностных, неделовых интересов партнеров**
 - в) деловых интересов партнеров
 - г) официальных интересов партнеров
2. **Адресат манипуляции в деловом общении – это:**
 - а) партнер, на которого направлено манипулятивное воздействие**
 - б) партнер, на которого направлено манипулятивное воздействие
 - в) партнер, который использует манипулятивные приемы психологического воздействия
 - г) реципиент
3. **В ценностно – ориентированных манипулятивных технологиях делового общения мишенью психологического воздействия являются:**
 - а) ценностные установки партнера – адресата**
 - б) духовные идеалы партнера – адресата
 - в) потребности и склонности партнера – адресата
 - г) нравственные идеалы адресата-партнера
4. **Вербальные коммуникации осуществляются с помощью:**
 - а) определенного темпа речи
 - б) информационных технологий
 - в) устной речи**
 - г) жестов
5. **Все люди делятся на:**
 - а) сенсориков и интуитов
 - б) экстравертов и интравертов
 - в) флегматики и меланхолики
 - г) варианты а и б**
6. **Деловой стиль взаимодействия партнеров включает:**
 - а) признание ценности и значимости поведенческих действий друг друга**
 - б) ослабление контроля за социально-статусными и этикетными нормами
 - в) рациональное использование партнерами поддерживающих техник
 - г) наделение полномочиями
7. **Деловые партнеры с визуальной модальностью мыслят преимущественно:**
 - а) тактильными образами
 - б) зрительными образами**
 - в) аудиальными образами

⁹ Приводятся, если используются критерии оценивания результатов обучения, не описанные в табл.3/ отличающиеся от описанных в табл. 3

- г) эмоциональными образами
8. **Информационно – силовое обеспечение манипулятора в манипулятивных технологиях делового общения складывается из совокупного взаимодействия:**
- а) когнитивно – рациональных сил адресата психологического воздействия
 - б) статусно – ресурсных сил манипулятора
 - в) **лично – психологических сил манипулятора**
 - г) эмоционально-психологических сил
9. **К механизмам манипулятивного воздействия относятся:**
- а) механизмы присоединения и внедрения, которые использует манипулятор
 - б) **психические автоматизмы и комплексы адресата манипуляции**
 - в) потребности, склонности, мотивации адресата манипуляции
 - г) тактические техники
10. **К наиболее применяемым в технологиях делового общения техникам активной антиманипулятивной защиты можно отнести:**
- а) **Использование партнером – адресатом психотехнических приемов встречной манипуляции**
 - б) временное прерывание адресатом делового контакта с манипулятором
 - в) взаимодействие с манипулятором
 - г) возникновение коммуникационных барьеров
11. **К основным манипулятивным техникам психического воздействия в деловом общении относятся техники:**
- а) убеждения
 - б) **запутывания, “ложного вовлечения”, скрытого принуждения**
 - в) расположения
 - г) нейро-лингвистическое программирование
12. **К особым техникам пассивной защиты, ориентированным на отражение манипулятивного воздействия, относятся:**
- а) выстраивание партнером – адресатом смысловых и семантических барьеров с манипулятором
 - б) дистанцирование партнера – адресата от партнера-манипулятора
 - в) вариант б.
 - г) **варианты а и б.**
13. **К открытым вопросам в деловой коммуникации относятся:**
- а) информационные
 - б) **риторические**
 - в) альтернативные
 - г) аналитические
14. **К признакам, которые свидетельствуют о наличии манипуляции в деловом общении, относятся:**
- а) неконгруэнтность коммуникативных сообщений манипулятора +
 - б) структурная компоновка дискурсов информации, не релевантная их содержательной значимости для решения деловой проблемы +
 - в) вариант а.
 - г) варианты а и б.
15. **К средствам невербальной коммуникации не относятся:**
- а) тактика
 - б) проксемика,
 - в) кинесика
 - г) **дидактика**
16. **Кинесическими средствами невербального общения выступают:**
- а) **поза, мимика**

- б) рукопожатие
- в) покашливание
- г) тембр голоса

17. Логико-смысловое манипулирование информацией в деловом общении предлагает:

- а) сокрытие важных смысловых дискурсов информации
- б) утаивание информации**
- в) дозирование информации
- г) передача информации

18. Манипулятивная стратегия в деловом общении реализуется как:

- а) совокупность поведенческих действий адресата манипуляции
- б) система совместных поведенческих действий деловых партнеров, имеющая целью компромиссное решение деловой проблемы
- в) система психотехнических приемов и действий, отражающая долговременные цели манипулятора**
- г) совокупность психологических техник

19. Мишени манипулятивного воздействия – это:

- а) структурные уровни психики манипулятора
- б) локальные психические структуры партнера-адресата, на которые направлено манипулятивное воздействие**
- в) объекты, включенные в деловую ситуацию
- г) субъекты, включенные в деловую ситуацию

20. Невербальными средствами общения являются:

- а) рукопожатие, походка, взгляд +
- б) телефон
- в) электронная почта
- г) речь

21. Персональная дистанция в процессе общения:

- а) Свыше 350см
- б) 50 – 120см**
- в) 120 – 350см
- г) 100-120 см

22. Побудительная информация в деловой коммуникации реализуется в виде:

- а) просьбы, приказа, призыва**
- б) познавательного сообщения
- в) электронной почты
- г) убеждения

23. Прием направленного критического слушания целесообразно использовать в деловых ситуациях, связанных с:

- а) обсуждением каких-либо инновационных проектов
- б) дискуссионным обсуждением проблем**
- в) выслушиванием жалоб клиентов
- г) дебатами

24. Проксемическими характеристиками невербального общения являются:

- а) похлопывание по спине
- б) мимика
- в) дистанция между общающимися, угол общения партнеров**
- г) тембр голоса

25. Просодическими средствами невербального общения выступают:

- а) дистанция между общающимися
- б) интонация, громкость голоса**
- в) жесты

г) мимика

26. К техникам малого разговора, применяемого в деловой коммуникации, относятся:

- а) интересный, увлекательный рассказ, позитивные констатации событий или фактов, интересующих партнера
- б) цитирование высказываний партнера о его увлечениях, хобби, высказывания – ссылки с приятными ассоциациями для партнера
- в) варианты а
- г) варианты а и б.

27. Манипулятивные технологии делового общения — это такие технологии, в которых не присутствуют:

- а) психотехнические приемы манипулирования, техники расположения и убеждения по отношению к партнеру — адресату воздействия
- б) открытое принуждение партнера к каким – либо поведенческим действиям
- в) скрытое психологическое воздействие на делового партнера
- г) варианты а и б

28. Общение – это:

- а) процесс передачи информации, процесс установления контактов между людьми
- б) процесс формирования и развития личности
- в) вариант б
- г) варианты а и б

29. Выделите принцип, на котором не может быть основано деловое общение:

- а) уважительность
- б) эгоизм
- в) доброжелательность
- г) эмпатия

30. Многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми – это процесс:

- а) общения
- б) понимания
- в) восприятия
- г) убеждения

31. Человек, который обычно весьма активен, предпочитает идти к разрешению конфликта своим определенным путем, используя стиль:

- а) приспособления
- б) конкуренции
- в) компромисса
- г) сотрудничества

32. Прямое деловое общение характеризуется:

- а) ответными реакциями собеседников
- б) общением в пределах видимости
- в) непосредственным речевым контактом
- г) приказами и распоряжениями

33. Во многих случаях, имидж – это результат умелой ориентации в конкретной ситуации, а именно правильного выбора своей:

- а) модели поведения
- б) заинтересованности в отношениях с другими
- в) способности к общению
- г) способности к убеждению

34. Акцент в подтверждающих вопросах делают на:

- а) наиболее сложной проблеме

- б) вновь возникших вопросах
 - в) **том, что связывает партнеров**
 - г) основных моментах
35. **При авторитарном стиле ведения совещания руководитель:**
- а) допускает возражения
 - б) **уверенно держит бразды правления**
 - в) управляет коллегиально
 - г) ищет поддержку среди коллег
36. **Хорошая репутация бизнесмена базируется, в первую очередь, на профессионализме и:**
- а) вежливости
 - б) привлекательном имидже
 - в) **деловой обязательности**
 - г) деловой коммуникации
37. **Цель формального приема в начале переговоров:**
- а) **создать атмосферу взаимопонимания**
 - б) высказать точку зрения своей стороны
 - в) выслушать точку зрения партнеров
 - г) принять точку зрения партнеров
38. **В деловой этике осознание невозможности немедленного преодоления слабости партнера, его недостатков – это проявление принципа:**
- а) сознательности
 - б) постепенности
 - в) **терпимости**
 - г) одобрения
39. **Коммуникативная сторона общения:**
- а) взаимопонимание участников общения
 - б) **обмен информацией между людьми**
 - в) организация взаимодействия между людьми
 - г) понимание информации
40. **Стратегия мягкого подхода к переговорам состоит в том, чтобы:**
- а) **избегать конфронтации**
 - б) избегать личных оскорблений
 - в) мягко, но неуклонно отстаивать свою позицию
 - г) использовать либеральный стиль
41. **Термин «этика» ввел:**
- а) Сократ
 - б) **Аристотель +**
 - в) Демокрит
 - г) Цицерон
42. **Повторение собеседником вашего вопроса – это вопросы:**
- а) **однополюсные**
 - б) риторические
 - в) зеркальные
 - г) тождественные
43. **Этика – это философская дисциплина, изучающая:**
- а) развитие человеческого общества
 - б) внутреннюю природу человека
 - в) **мораль и нравственность**
 - г) манеру поведения
44. **Видение себя глазами партнера по общению – это:**
- а) **рефлексия**

- б) отчуждение
 - в) идентификация
 - г) отождествление
45. Сбору сведений по проблеме переговоров способствуют вопросы:
- а) однополюсные
 - б) **информационные**
 - в) для ориентации
 - г) целевые
46. Эмпатия – это постижение эмоционального состояния человека в форме:
- а) размышлений
 - б) взаимодействия
 - в) **сопереживания**
 - г) сочувствия
47. Деловая этика представляет собой:
- а) личное поведение человека
 - б) **совокупность принципов поведения людей**
 - в) деловые отношения предпринимателей
 - г) профессиональное поведение
48. Альтернативные вопросы предоставляют не более ... вариантов выбора:
- а) пяти
 - б) двух
 - в) **трех**
 - г) восьми
49. Теория речи, искусство речи и ораторское мастерство – области знаний, которые охватывает понятие:
- а) интроверсия
 - б) **риторика**
 - в) лингвистика
 - г) экстраверсия
50. Термин «коммуникация» прежде всего употребляется в смысле:
- а) **специфической формы взаимодействия людей в трудовой деятельности**
 - б) хозяйственных сооружений
 - в) транспортной инфраструктуры
 - г) информационного взаимодействия
51. Чистота речи характеризуется наличием (или отсутствием) таких элементов, как:
- а) афоризмы
 - б) **вульгаризмы**
 - в) эпитеты
 - г) неологизмы
52. Чистота речи характеризуется наличием (или отсутствием) таких элементов, как:
- а) эпитизмы
 - б) неологизмы
 - в) афоризмы
 - г) **варваризмы**
53. Чистота речи характеризуется наличием (или отсутствием) таких элементов, как:
- а) эпитизмы
 - б) **жаргонизмы**
 - в) афоризмы
 - г) неологизмы

54. **Примером письменного койне как языка средневековой науки является:**
- а) английский язык
 - б) немецкий язык
 - в) **латынь**
 - г) французский язык
55. **Модель, которая трактует эффект воздействия маркетинговых коммуникаций с точки зрения трех фаз отношений потребителя к продукту, называется моделью:**
- а) простого воспроизводства
 - б) **«иерархии эффектов»**
 - в) реализации
 - г) синергии
56. **Разрушение коммуникаций Винер назвал:**
- а) **энтропией**
 - б) антропией
 - в) интропией
 - г) утопией
57. **Любое вербальное и невербальное общение как минимум двух людей называют:**
- а) диалогом
 - б) трансакциями
 - в) **трансактами**
 - г) транзакциями
58. **Совокупность норм литературного произношения называют:**
- а) орфографией
 - б) синонимом
 - в) **орфоэпией**
 - г) синтаксисом
59. **Языковое оформление мысли без ее высказывания называют такой речью:**
- а) прямой
 - б) **внутренней**
 - в) наружной
 - г) косвенной
60. **Реально существующая деловая практика во всем многообразии деловых отношений и взаимосвязей:**
- а) **объект науки**
 - б) предмет науки
 - в) деловое общение
 - г) нет верного ответа
61. **Изучение социально-психологических, ценностных и организационно-технических проблем общения людей в профессиональной и предпринимательской деятельности:**
- а) объект науки
 - б) **предмет науки**
 - в) деловое общение
 - г) нет верного ответа
62. **Наука «...» связана также с экономическими, политическими, правовыми теориями, которые обогащают ее содержательную область и позволяют выявить особенности делового общения в экономической, политической и правовой деятельности:**
- а) объект науки
 - б) предмет науки
 - в) **деловое общение**

- г) нет верного ответа
63. Основным средством построения теории делового общения являются:
- а) объекты науки
 - б) предметы науки
 - в) **методы науки**
 - г) нет верного ответа
64. Способствует постоянному визуальному контакту, свободной жестикуляцией и наблюдением за ней. Самая эффективная позиция в деловом общении:
- а) **угловая позиция**
 - б) независимая позиция
 - в) конкурирующе — оборонительная
 - г) кооперативная
65. Применима только для быстрого короткого разговора:
- а) угловая позиция
 - б) независимая позиция
 - в) **конкурирующе – оборонительная**
 - г) кооперативная
66. Применяется в том случае, когда партнеры заняты над решением одной задачи:
- а) угловая позиция
 - б) независимая позиция
 - в) конкурирующе – оборонительная
 - г) **кооперативная**
67. Применяется в момент отсутствия между партнерами интереса в решении какой-либо задачи:
- а) угловая позиция
 - б) **независимая позиция**
 - в) конкурирующе – оборонительная
 - г) кооперативная
68. Канал, которым человек лучше всего воспринимает информацию из окружающего мира. Отбор информации происходит по средствам следующих каналов: визуального канала, аудиального канала и кинестетического канала:
- а) визуальный
 - б) **ведущий**
 - в) аудиальный
 - г) кинестетический
69. Внешняя и внутренняя информация представляют собой комплекс зрительных образов:
- а) **визуальный**
 - б) ведущий
 - в) аудиальный
 - г) кинестетический
70. Внешняя и внутренняя информация представляют собой комплекс звуков:
- а) визуальный
 - б) ведущий
 - в) **аудиальный**
 - г) кинестетический
71. Внешняя и внутренняя информация представляют собой комплекс ощущений (вкусовых, осязательных, обонятельных и т.д.):
- а) визуальный
 - б) ведущий
 - в) аудиальный
 - г) **кинестетический**

72. Отношение между субъектами социального взаимодействия, которое характеризуется их противоборством на основе противоположно направленных мотивов (потребностей, интересов, целей, идеалов, убеждений) или суждений (мнений, взглядов, оценок и т. п.):
- а) **конфликт**
 - б) противоречие
 - в) столкновение
 - г) все ответы верны
73. Деятельность, связанная с продвижением товаров и услуг от производителя к потребителю:
- а) услуги
 - б) **маркетинг**
 - в) производство
 - г) логистика
74. Желаемое положение компании, марки, товара, которое можно достичь скоординированными усилиями всех сотрудников компании в более или менее определенный промежуток времени:
- а) цель маркетинга
 - б) **предмет** маркетинга
 - в) объект маркетинга
 - г) задача маркетинга
75. Действующие и потенциальные рыночные агенты: производители, продавцы, поставщики, посредники, партнеры и конкуренты:
- а) цель маркетинга
 - б) предмет маркетинга
 - в) **субъект** маркетинга
 - г) задача маркетинга
76. Все то, из чего складывается и на что направлена маркетинговая деятельность предприятия (нужды, потребности, запросы, товары, сделки, рынки и т.п.):
- а) цель маркетинга
 - б) предмет маркетинга
 - в) **объект** маркетинга
 - г) задача маркетинга
77. Это ощущение человеком нехватки чего-либо:
- а) потребность
 - б) **нужда**
 - в) запрос
 - г) спрос
78. Это нужда, принявшая специфическую форму в соответствии с культурным уровнем и личностью индивида:
- а) **потребность**
 - б) нужда
 - в) запрос
 - г) спрос
79. Это потребность, подкрепленная покупательной способностью:
- а) потребность
 - б) нужда
 - в) **запрос**
 - г) спрос
80. Это основополагающие положения, обстоятельства, требования, которые лежат в основе маркетинга и раскрывают его сущность:
- а) **цель** маркетинга

- б) предмет маркетинга
 - в) принципы маркетинга**
 - г) задача маркетинга
- 81. Постоянно изучается всеми доступными средствами, прогнозируется развитие:**
- а) клиентура
 - б) рынок**
 - в) конкуренты
 - г) сбытовые сети
- 82. База данных клиентов содержит полную и актуальную информацию:**
- а) клиентура
 - б) рынок
 - в) конкуренты
 - г) сбытовые сети
- 83. Активно и планомерно изучаются всеми доступными методами (анализ рекламы, клиентуры, «засланный» клиент и т.д.). Ведется досье:**
- а) клиентура
 - б) рынок
 - в) конкуренты**
 - г) сбытовые сети
- 84. Активно ищутся посредники в регионах и развиваются разные формы:**
- а) клиентура
 - б) рынок
 - в) конкуренты
 - г) **сбытовые сети**
- 85. Активно ищутся формы оплаты, гибко учитывающие особенности клиентуры и текущую и перспективную финансово– экономическую ситуацию на рынке и в самой фирме:**
- а) сотрудничество со службой снабжения и финансовой службы
 - б) формы оплаты заказов клиентурой**
 - в) оплата труда сотрудников связанных со сбытом
 - г) статус подразделений маркетинга и сбыта
- 86. На постоянной основе. Совместный поиск наиболее эффективных решений на рынке. Гибкое варьирование дебиторской и кредиторской задолженностью:**
- а) сотрудничество со службой снабжения и финансовой службы**
 - б) формы оплаты заказов клиентурой
 - в) оплата труда сотрудников связанных со сбытом
 - г) статус подразделений маркетинга и сбыта
- 87. Сильно привязана к реальным объемам сбыта, показателям сохранения и расширения клиентуры:**
- а) сотрудничество со службой снабжения и финансовой службы
 - б) формы оплаты заказов клиентурой
 - в) оплата труда сотрудников связанных со сбытом**
 - г) статус подразделений маркетинга и сбыта
- 88. Активное прогнозирование сбыта, объемов и ассортимента производства. Совершенствование технологии и товара идет с учетом требований маркетинга, как проводника мнения потребителя:**
- а) сотрудничество со службой снабжения и финансовой службы
 - б) формы оплаты заказов клиентурой
 - в) оплата труда сотрудников связанных со сбытом
 - г) **взаимоотношение производства и сбыта**
- 89. Законы современной деловой риторики не предписывают:**

- а) учет таких особенностей собеседника, как его социальный статус, образовательный, культурно-речевой уровень, особенности его личности
 - б) ориентирование партнера в ходе деловых переговоров по принимаемым решениям через резюмирование
 - в) **воздержание от похвал и комплиментов в адрес собеседника**
 - г) соблюдение правил эффективной речевой коммуникации
90. **Соблюдение делового и речевого этикета, ролевого амплуа, учет национальных и культурных традиций коммуникантов в деловом общении свидетельствует о его...**
- а) демократичности
 - б) либеральности
 - в) **регламентированности**
 - г) все ответы верны
91. **Форма делового общения, для которой характерны столкновения мнений, разногласия по какому-либо вопросу, борьба, при которой каждая из сторон отстаивает свою точку зрения, называется деловой _.**
- а) **полемикой**
 - б) ситуацией
 - в) встречей
 - г) дискуссией
92. **Партнер, оперирующий путаной информацией и полуправдами, использует:**
- а) метод дискредитации партнера
 - б) метод отсрочки
 - в) **метод введения в заблуждение**
 - г) метод апелляции
93. **Ошибка «слишком много доказываешься» является ошибкой по отношению к:**
- а) аргументации
 - б) тезису
 - в) демонстрации
 - г) апелляции
94. **Аргументация с помощью фактов, цифровых примеров и сведений, являющихся основой доказательства собственной позиции или опровержения доводов партнера, называется...**
- а) методом «кусков»
 - б) методом противоречия
 - в) **фундаментальным методом**
 - г) методом игнорирования
95. **Кем был впервые введен термин «этика»:**
- а) Цицероном
 - б) Архимедом
 - в) **Аристотелем**
 - г) Сократом
96. **Ориентация на совершенствование отношений в трудовом коллективе, на развитие коллективных форм организации и стимулирование труда – это основные направления:**
- а) развития трудового коллектива
 - б) повышения эффективности труда работников
 - в) взаимодействия при деловом общении
 - г) **управленческой деятельности**
97. **Коммуникативная сторона общения – это**
- а) взаимопонимание участников общения

- б) восприятие участниками общения друг друга
- в) обмен информацией между людьми**
- г) организация взаимодействия между людьми

98. Основные нравственные требования к управленческой деятельности и личности руководителя сформулированы в

- а) моральных кодексах**
- б) управленческих рекомендациях
- в) должностных инструкциях
- г) требованиях к подбору персонала

99. Перцептивной стороной общения является

- а) восприятие друг друга партнерами по общению**
- б) обмен информацией между участниками общения
- в) взаимовлияние друг на друга участников общения
- г) взаимодействие участников общения

100. Какие компоненты включает в себя культура делового общения:

- а) все ответы верны**
- б) служебный этикет
- в) технику делового общения
- г) этику делового общения

Вопросы к зачету с оценкой

1. Общение как процесс установления и развития контактов между людьми.
2. Виды общения. Взаимосвязанные стороны общения.
3. Психологические и нравственные установки в общении.
4. Эмоциональная культура делового человека.
5. Речевая деятельность и эффективность речевой коммуникации.
6. Деловое общение как вид межличностного общения. Виды делового общения.
7. Речевой этикет в деловом общении.
8. Конфликты в деловом общении. Пути их разрешения.
9. Лидерство и руководство. Стили руководства.
10. Методы управленческого воздействия.
11. Особенности национального делового общения.
12. Мотивация сознания и поведения в деловой жизни.
13. Культура делового общения как высокий уровень умения общаться в деловом мире.
14. Основные функции руководящей деятельности. Психологические проблемы руководства.
15. Типология конфликтов в деловом общении.
16. Этические принципы и нормы в деловом общении.
17. Деловой этикет. Приветствие, представление.
18. Внешний облик делового человека. Значение внешнего облика в деловом общении.
19. Подготовка и проведение переговоров. Тактические приемы и психологические аспекты переговоров.
20. Типы конфликтных личностей в деловом мире. Стратегия поведения в конфликтной ситуации.
21. Культура общения в деловой сфере.
22. Поведение в неформальной обстановке в переговорном процессе.

23. Речевой этикет и его место в деловом общении и в современной коммуникативной деятельности человека в целом.
24. Критика и комплименты в деловой коммуникации.
25. Важнейшие этикетные формулы и особенности их употребления (приветствие, представление, приемы, переговоры, разговор по телефону и т. д.).
26. Подготовка и проведение презентаций.
27. Национальные и психологические особенности культуры деловых переговоров в разных регионах РФ.
28. Неумение слушать как основная причина неэффективного делового общения. Типичные ошибки слушания.
29. Деловая женщина. Особенности имиджа, мышления и поведения.
30. Стресс в деловом общении и пути его преодоления.
31. Терпимость, уважение к деловым партнерам, внимание к их традициям и обычаям как слагаемые успеха деловых переговоров.
32. Отношение делового человека к самому себе как показатель личной культуры.
33. Понятие этики делового общения.
34. Определение, структура и средства общения.
35. Стили общения.
36. Виды и формы делового общения.
37. Деловая беседа как основная форма делового общения.
38. Переговоры как вид делового общения.
39. Понятие «невербальное общение». Специфика использования невербальных средств общения.
40. Требования к речевому облику менеджера.

Контролируемые компетенции: ПК-1.

Критерии оценки:

«Отлично» ставится в случае, когда теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, студент легко ориентируется в пройденном материале, демонстрирует способность к аналитической деятельности и самостоятельность мышления.

«Хорошо» ставится в случае, когда теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов некоторые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы недостаточно, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, студент хорошо воспроизводит изученный материал, но затрудняется провести сравнительный анализ, дать самостоятельную оценку тому или иному явлению.

«Удовлетворительно» ставится в случае, когда теоретическое содержание курса освоено частично, некоторые практические навыки работы не сформированы, многие предусмотренные программой обучения учебные задания не выполнены, либо качество выполнения некоторых из них оценено числом баллов, близким к минимальному.

«Неудовлетворительно» ставится в случае, когда теоретическое содержание курса не освоено, необходимые практические навыки работы не сформированы, все выполненные учебные задания содержат грубые ошибки, дополнительная самостоятельная работа над материалом курса не приведет к какому-либо значимому повышению качества выполнения учебных заданий.

