

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце: МИНИСТЕРСТВО ТРАНСПОРТА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ФИО: Чирикова Л.И. **ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНОГО ТРАНСПОРТА**

Должность: Директор филиала **ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ**

Дата подписания: 09.05.2021 19:24:50
Уникальный программный ключ: **САМАРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ПУТЕЙ СООБЩЕНИЯ**

750e77999bb0631a45cbf7b4a579c1095bcef032814fee919138f (СамГУПС)

Филиал СамГУПС в г. Саратове

УТВЕРЖДАЮ

Директор филиала

СамГУПС в г. Саратове

/Чирикова Л.И./

« 28 » августа 2020 г.

ФТД.02 Деловое общение и деловой этикет

рабочая программа дисциплины (модуля)

год начала подготовки (по учебному плану) 2019

актуализирована по программе 2020

| | |
|------------------|---|
| Кафедра | «Инженерные, гуманитарные, естественнонаучные и общепрофессиональные дисциплины» |
| Специальность | 23.05.03 Подвижной состав железных дорог |
| Специализация | Грузовые вагоны |
| Квалификация | инженер путей сообщения |
| Форма обучения | заочная |
| Объем дисциплины | 2 ЗЕТ |

| 1. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ), СООТНЕСЕННЫЕ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|--|---|-----|--|------|----|-----|----|-----|----|-----|----|-----|----|-----|-------|------------------------------|----|-----|----|-----|-------|------|
| 1.1 Цель освоения дисциплины – расширить представления студентов о нравственных правилах поведения, содействовать развитию профессиональной и коммуникационной культуры будущего экономиста, обладающего чувством долга и ответственности за результаты своей деятельности, эффективно решающего профессиональные задачи. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 1.2 Задачи изучения дисциплины: | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| – изучение этических основ деловых отношений; | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| – освоение этики предотвращения конфликтных ситуаций; | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| – знакомство с деловым этикетом и атрибутами делового общения; | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| – формирование личностно-нравственного облика специалиста | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 1.3 Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины (модуля) | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| УК-4. Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Индикатор | УК-4.2. Владеет профессиональной лексикой и базовой грамматикой для обеспечения профессионального взаимодействия в устной и письменной формах | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| В результате освоения дисциплины обучающийся должен: | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Знать: | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| - логико-композиционные законы построения публичной речи; | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| - правила и способы эффективного коммуникативного взаимодействия оратора с разными типами аудитории; | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| - основные принципы полемического мастерства, приемы убеждения и отстаивания своей точки зрения | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Уметь: | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| - систематизировать и обобщать информацию для подготовки текстов публичных выступлений; | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| - составлять и произносить публичную речь в соответствии с поставленной целью и характером речевой ситуации; | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| - вступать в дискуссию, отстаивать свою точку зрения, не разрушая отношений | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Владеть: | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| - алгоритмом подготовки публичной речи; | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| - навыками составления и анализа профессионально значимых высказываний; | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| - навыками убеждения и речевого воздействия на слушателей; | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| - приемами поиска, анализа, интерпретации, обобщения и представления информации | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Код дисциплины | Наименование дисциплины | | | | | | | | | | | | | | | Коды формируемых компетенций | | | | | | |
| 2.1 Осваиваемая дисциплина | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| ФТД.02 | Деловое общение и деловой этикет | | | | | | | | | | | | | | | УК-4 | | | | | | |
| 2.2 Предшествующие дисциплины | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Б1.О.06 | Русский язык и деловые коммуникации | | | | | | | | | | | | | | | УК-4 | | | | | | |
| 2.3 Осваиваемые параллельно дисциплины | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 2.4 Последующие дисциплины | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 3. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В ЗАЧЕТНЫХ ЕДИНИЦАХ С УКАЗАНИЕМ КОЛИЧЕСТВА АКАДЕМИЧЕСКИХ ЧАСОВ, ВЫДЕЛЕННЫХ НА КОНТАКТНУЮ РАБОТУ ОБУЧАЮЩИХСЯ С ПРЕПОДАВАТЕЛЕМ (ПО ВИДАМ УЧЕБНЫХ ЗАНЯТИЙ) И НА САМОСТОЯТЕЛЬНУЮ РАБОТУ ОБУЧАЮЩИХСЯ | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 3.1 Объем дисциплины (модуля) | | | | | | | | | | | | | | | 2 ЗЕТ | | | | | | | |
| 3.2 Распределение академических часов по семестрам (для офо)/курсам (для зфо) и видам учебных занятий | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Вид занятий | № семестра (для офо) / курса (для зфо) | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | 1 | | 2 | | 3 | | 4 | | 5 | | 6 | | 7 | | 8 | | 9 | | 10 | | Итого | |
| | УП | РПД | УП | РПД | УП | РПД | УП | РПД | УП | РПД | УП | РПД | УП | РПД | УП | РПД | УП | РПД | УП | РПД | УП | РПД |
| Контактная работа: | | | 8,25 | 8,25 | | | | | | | | | | | | | | | | | 8,25 | 8,25 |
| <i>Лекции</i> | | | 4 | 4 | | | | | | | | | | | | | | | | | 4 | 4 |
| <i>Лабораторные</i> | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| <i>Практические</i> | | | 4 | 4 | | | | | | | | | | | | | | | | | 4 | 4 |
| <i>Консультации</i> | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| <i>Инд. работа</i> | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Контроль | | | 3,75 | 3,75 | | | | | | | | | | | | | | | | | 3,75 | 3,75 |
| Сам. работа | | | 60 | 60 | | | | | | | | | | | | | | | | | 60 | 60 |
| ИТОГО | | | 72 | 72 | | | | | | | | | | | | | | | | | 72 | 72 |
| 3.3. Формы контроля и виды самостоятельной работы обучающегося | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Форма контроля | Семестр (офо)/ | | Нормы времени на самостоятельную работу обучающегося | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

| | | | | |
|--------------------|-----------|--|--|--------------------------------------|
| | курс(зфо) | | Вид работы | Нормы времени, час |
| | | | Подготовка к лекциям | 0,5 часа на 1 час аудиторных занятий |
| Экзамен | | | Подготовка к практическим/ лабораторным занятиям | 1 час на 1 час аудиторных занятий |
| Зачет | 2 | | Подготовка к зачету | 9 часов (офо) |
| Курсовой проект | | | Выполнение курсового проекта | 72 часа |
| Курсовая работа | | | Выполнение курсовой работы | 36 часов |
| Контрольная работа | | | Выполнение контрольной работы | 9 часов |
| РГР | | | Выполнение РГР | 18 часов |
| Реферат/эссе | | | Выполнение реферата/эссе | 9 часов |

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

| Код занятия | Наименование разделов и тем | Вид занятия | Семестр / курс | К-во ак. часов | Компетенции | Литература | Часы в интерактивной форме | |
|-------------|---|-------------|----------------|----------------|-------------|---|----------------------------|----------------------------|
| | | | | | | | К-во ак. часов | Форма занятия |
| | Раздел 1. Этика: предмет и основные понятия этики | | | | | | | |
| 1.1 | Этика как наука, ее предмет, функции, методы. | Лек | 2 | 2 | УК-4 | Л1.1, Л.2.1, Л.2.2, Л.2.3, Л.2.4, Л.2.5, Л.2.6, М 1 | | |
| 1.2 | Этика руководителя. Требования, предъявляемые к руководителю. Психологические типы личностей. Морально-психологический климат в коллективе. Стили управления руководителей. | Пр | 2 | 2 | УК-4 | Л1.1, Л.2.1, Л.2.2, Л.2.3, Л.2.4, Л.2.5, Л.2.6, М 1 | | Разбор конкретной ситуации |
| 1.3 | Деловой этикет. Правила делового этикета. Обращения, представления и приветствия в деловой сфере. Назначение, функции визитной карточки в деловой жизни. Виды визитных карточек. Особенности вручения и использования визитных карточек. Требования к оформлению. Сувениры и подарки в деловой сфере. | Ср | 2 | 25 | УК-4 | Л1.1, Л.2.1, Л.2.2, Л.2.3, Л.2.4, Л.2.5, Л.2.6, М 1 | | |
| | Раздел 2 Этика и психология делового общения | | | | | | | |
| 2.1 | Основы делового общения. Коммуникативные умения участников делового общения. | Лек | 2 | 2 | УК-4 | Л.1.1, Л.1.2, Л.2.1, Л.2.2 | | |
| 2.2 | Деловые переговоры. Переговорный процесс – вид делового взаимодействия. Характер деловых переговоров, определение их целей, организация. Этапы и тактика ведения деловых переговоров. | Пр | 2 | 2 | УК-4 | Л.1.1, Л.1.2, Л.2.1, Л.2.2 | 2 | Ролевая игра |
| 2.3 | Правила делового этикета. Обращения, представления и приветствия в деловой сфере. Назначение, функции визитной карточки в деловой жизни. Виды визитных карточек. Особенности | Ср | 2 | 20 | УК-4 | Л.1.1, Л.1.2, Л.2.1, Л.2.2 | | |

| | | | | | | | | |
|-----|--|----|---|---|------|---|--|--|
| | вручения и использования визитных карточек. Требования к оформлению. Сувениры и подарки в деловой сфере. | | | | | | | |
| | Раздел 3 Самостоятельная работа | | | | | | | |
| 3.1 | Подготовка к лекциям | Ср | 2 | 2 | УК-4 | Л.1.1, Л.1.2, Л.2.1, Л.2.2, Л.2.3, Л.2.4, Л.2.5, Л.2.6, М1 | | |
| 3.2 | Подготовка к практическим занятиям | Ср | 2 | 4 | УК-4 | | | |
| 3.3 | Подготовка к зачету | Ср | 2 | 9 | УК-4 | Л.1.1, Л.1.2, Л.2.1, Л.2.2, Л.2.3, Л.2.4, Л.2.5, Л.2.6, М1 | | |

5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

5.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

Основными этапами формирования компетенций в рамках дисциплин выступает последовательное изучение содержательно связанных между собой разделов (тем учебных занятий), которые отражены в разделе 4.

Матрица оценки результатов обучения по дисциплине

| Код компетенции | Планируемые результаты обучения (показатели оценивания компетенций) | Оценочные средства/формы контроля | | | | |
|-----------------|---|-----------------------------------|---------------------|----------------------------|--------------|-------|
| | | Опрос на практических занятиях | Подготовка докладов | Разбор конкретной ситуации | Ролевая игра | Зачет |
| УК-4 | знает | + | + | + | + | + |
| | умеет | | + | + | + | + |
| | владеет | | + | + | + | + |

5.2 Показатели и критерии оценивания компетенций

Критерии оценивания устных ответов обучающихся

Развернутый ответ студента должен представлять собой связанное, логически последовательное сообщение на определенную тему, показывать его умение применять определения, правила в конкретных случаях.

При оценке ответа студента необходимо руководствоваться следующими критериями:

- 1) полнота и правильность ответа;
- 2) степень осознанности, понимания изучаемого материала;
- 3) знание терминологии и правильное ее использование;
- 4) соответствие требованиям рабочей программы по дисциплине.

Оценка «зачтено» ставится, если студент:

- 1) ориентируется в излагаемом материале, владеет базовой терминологией в объеме, предусмотренном рабочей программой по дисциплине;
- 2) обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения, подкрепляет теоретические положения примерами;
- 3) умеет структурировать содержание ответа в соответствии с поставленным вопросом;
- 4) не допускает (или допускает немногочисленные негрубые) ошибки при анализе языковых фактов; способен исправить допущенные им ошибки при помощи уточняющих вопросов преподавателя.

Оценка «отлично» / «зачтено». Ответы на поставленные вопросы излагаются логично, последовательно и не требуют дополнительных пояснений. Полно раскрываются причинно-следственные связи между явлениями и событиями. Делаются обоснованные выводы. Соблюдаются нормы литературной речи.

Оценка «хорошо» / «зачтено». Ответы на поставленные вопросы излагаются систематизированно и последовательно. Материал излагается уверенно. Раскрыты причинно-следственные связи между явлениями и событиями. Демонстрируется умение анализировать материал, однако не все выводы носят аргументированный и доказательный характер. Соблюдаются нормы литературной речи.

Оценка «удовлетворительно» / «зачтено». Допускаются нарушения в последовательности изложения. Неполно раскрываются причинно-следственные связи между явлениями и событиями. Демонстрируются поверхностные знания вопроса, с трудом решаются конкретные задачи. Имеются затруднения с выводами. Допускаются нарушения норм литературной речи.

Оценка «неудовлетворительно» / «не зачтено». Материал излагается непоследовательно, сбивчиво, не представляет определенной системы знаний по дисциплине. Не раскрываются причинно-следственные связи между явлениями и событиями. Не проводится анализ. Выводы отсутствуют. Ответы на дополнительные вопросы отсутствуют. Имеются заметные нарушения норм литературной речи.

Критерии формирования оценок по подготовке докладов

«Отлично» (5 баллов) – студент показывает глубокие знания материала по выбранной теме, грамотно, логично его излагает, структурировал и детализировал информацию, информация представлена в переработанном виде; использует иллюстративный (наглядный) материал, мультимедийную презентацию, демонстрирует мастерство публичного выступления.

«Хорошо» (4 балла) – студент твердо знает материал, грамотно его излагает, не допускает существенных неточностей в ответ на вопросы, представляет наглядный материал, помогающий слушателям запомнить основные пункты выступления.

«Удовлетворительно» (3 балла) – студент имеет знания основного материала по выбранной теме, но не усвоил его деталей, допускает отдельные неточности.

«Неудовлетворительно» (0 баллов) – студент допускает грубые ошибки в изложении материала, демонстрирует отсутствие необходимой информации в презентации.

Критерии формирования оценок по ролевой игре, кейсу

«Отлично» (5 баллов) – студент рассматривает ситуацию на основе целостного подхода и причинно-следственных связей. Эффективно распознает ключевые проблемы и определяет возможные причины их возникновения.

«Хорошо» (4 балла) – студент демонстрирует высокую потребность в достижении успеха. Определяет главную цель и подцели, но не умеет расставлять приоритеты.

«Удовлетворительно» (3 балла) – студент находит связи между данными, но не способен обобщать разнородную информацию и на её основе предлагать решения поставленных задач.

«Неудовлетворительно» (0 баллов) – студент не может установить для себя и других направление и порядок действий, необходимые для достижения цели.

Критерии формирования оценок по зачету

«Уровень освоения компетенции «зачтено» – студент демонстрирует знание основных разделов программы изучаемого курса, его базовых понятий и фундаментальных проблем; приобрел необходимые умения и навыки, освоил вопросы практического применения полученных знаний, не допустил фактических ошибок при ответе, достаточно последовательно и логично излагает теоретический материал, допуская лишь незначительные нарушения последовательности изложения и некоторые неточности.

«Уровень освоения компетенции «не зачтено»» – выставляется в том случае, когда студент демонстрирует фрагментарные знания основных разделов программы изучаемого курса, его базовых понятий и фундаментальных проблем. У экзаменуемого слабо выражена способность к самостоятельному аналитическому мышлению, имеются затруднения в изложении материала, отсутствуют необходимые умения и навыки, допущены грубые ошибки и незнание терминологии, отказ отвечать на дополнительные вопросы, знание которых необходимо для получения положительной оценки.

Критерии формирования оценок по выполнению тестовых заданий

«Отлично» – получают студенты, имеющие результат: количество правильных ответов на тестовые вопросы – 100 – 90% от общего объёма заданных тестовых вопросов.

«Хорошо» – получают студенты, имеющие результат: количество правильных ответов на тестовые вопросы – 89 – 76% от общего объёма заданных тестовых вопросов.

«Удовлетворительно» – получают студенты, имеющие результат: количество правильных ответов на тестовые вопросы – 75 – 60% от общего объёма заданных тестовых вопросов.

«Неудовлетворительно» – получают студенты, имеющие результат: количество правильных ответов – менее 60% от общего объёма заданных тестовых вопросов.

5.3 Типовые контрольные задания для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности

Список тем рефератов по дисциплине

1. Основные этические принципы деловых отношений в Японии.
2. Особенности гендерного различия при управлении предприятия.
3. Основные этические принципы деловых отношений в европейских странах.
4. Формирование этического кодекса в организации.
5. Основные этические принципы деловых отношений в мусульманских странах.
6. Основные правила телефонного этикета.
7. Основные правила оформления корпоративных визитных карточек
8. Основные этические принципы деловых отношений в Индии.
9. Основные виды дискриминации сотрудников на предприятии.
10. Формирование дресс-кода в организации.

11. Организация презентации и выставок компании.
12. Особенности коммуникационного процесса «начальник-подчиненный».
13. Технологии ведения переговоров.
14. Основные тактические уловки и приемы при ведении переговоров
15. Роль письменного делового общения в системе деловых отношений.
16. Формы и виды письменного делового общения
17. Формирование навыков эффективной коммуникации.
18. Значение коммуникации в управлении организацией.
19. Особенности делового общения в Финляндии.
20. Особенности делового общения в Англии.

Перечень тестовых заданий по дисциплине

1. Выберите верный вариант ответа, определяющий обязанности руководителя во время приема подчиненных.
 - 1) Критика собеседника недопустима.
 - 2) Использование литературного стиля, грамотная речь.
 - 3) Использование доммыслов и конфиденциальных данных, если это необходимо для получения нужного результата.
 - 4) Руководитель свободен в использовании средств для получения максимального результата во время приема подчиненных.
2. Выберите верные варианты ответа. Качества руководителя, которые способствуют этичности его поведения:
 - 1) Грамотная речь, понятная собеседнику.
 - 2) Порядочность в решении вопросов личной жизни.
 - 3) Умение культурно вести себя в обществе.
 - 4) Следование требованиям моды.
3. Выберите верный вариант ответа. Функции конфликта в организациях СКСиТ бывают:
 - 1) только негативными
 - 2) только позитивными
 - 3) негативными и позитивными
 - 4) негативными, в редких случаях позитивными.
4. Выберите верный вариант ответа. Способ поведения в конфликте, который позволяет достичь максимального результата, сохранив при этом отношения с оппонентом:
 - 1) компромисс
 - 2) конкуренция
 - 3) сотрудничество
 - 4) приспособление
 - 5) избегание
5. Выберите верный вариант ответа. К правилам конструктивной критики не относится:
 - 1) «разговор ведите при свидетелях»
 - 2) «сохраняйте ровный тон»
 - 3) «найдите повод для похвалы»
 - 4) «критикуйте поступки, а не личные качества человека».
6. Выберите верный вариант ответа. Что необходимо сделать, чтобы положить конец взаимному непониманию?
 - 1) Угроза, принуждение или разрешение спора с позиции силы может заставить противника принять твою правоту.
 - 2) Использование подарка может снять недопонимание.

3) От телефонного разговора предпочтительней уклониться.

4) Надо постараться принять позицию другого, уважая его достоинство.

7. Личное влияние человека на коллектив, приобретенное им благодаря способностям, знаниям, умениям – это:

1) авторитет

2) самоуничижение

3) авторитаризм

4) конформизм.

8. Выберите верные варианты ответа. Выделите основополагающие принципы управленческой этики.

1) Социальная справедливость.

2) Рассмотрение природы в качестве средства решения насущных задач.

3) Служебная ответственность.

4) Жесткая дисциплина.

9. Выберите верные варианты ответа. Выделите основополагающие принципы управленческой этики.

1) Суверенность личности.

2) Умение приспосабливаться, если того требует ситуация.

3) Бескомпромиссность.

4) Бережное отношение к природе.

10. Выберите верные варианты ответа, определяющие нравственную оценку предприимчивости.

1) В любом случае безнравственна как синоним изворотливости, моральной нечистоплотности.

2) В условиях рыночной экономики предполагает высокую ответственность, нравственный подход к делу.

3) Предприимчивость несовместима с нравственным подходом к делу.

4) Предприимчивость требует изобретательности, смелости в решении профессиональных задач.

11. Выберите верные варианты ответа. Выделите нравственные качества, определяющие нравственный облик руководителя.

1) Самоотдача в работе.

2) Готовность пожертвовать интересами коллектива ради личной выгоды.

3) Умение воспользоваться неудачами других ради своих целей.

4) Умение говорить правду «в глаза».

12. Выберите верные варианты ответа. Укажите слагаемые нравственного здоровья коллектива.

1) Разумное соотношение личных целей работников с целями предприятия.

2) Сознательная трудовая дисциплина.

3) «Круговая порука».

4) Пристрастие к спиртным напиткам – личное дело каждого, лишь бы человек не прогуливал и выполнял план.

13. Выберите верные варианты ответа. Укажите формы морального воздействия на работников организаций.

1) Эстетизация рабочих мест.

2) Наставничество.

3) Субъективный подход руководителя.

4) Жесткая экономия средств на оборудование рабочих мест.

14. Выберите верные варианты ответа. Укажите методы морального воздействия на работников организаций.

1) Моральное убеждение.

2) Нравственные примеры.

3) Повышенная требовательность.

4) Общественные поручения.

15. Выберите верные варианты ответа. Укажите особенности имиджа.

1) Является однажды заданным.

2) Правдоподобен.

3) Имеет точный адрес.

4) Консервативен.

16. Выберите верные варианты ответа, указав черты, определяющие привлекательность имиджа делового партнера.

1) Компетентность.

2) Порядочность.

3) Жесткость и бескомпромиссность.

4) Надежность.

17. Выберите верные варианты ответа. Определите разновидности позитивного стиля руководства.

1) Социальный архитектор.

2) «Птица страус».

3) «Педант».

4) Лидер-кризисник.

18. Выберите верные варианты ответа. Определите разновидности негативного стиля руководства

1) «Посредник».

2) Специалист по командообразованию.

3) «Кабан».

4) «Жучок».

5) Реформатор.

19. Выберите верный вариант ответа. К структурным причинам конфликтов в организации относятся:

1) личностные трения между сотрудниками

2) противоречивость должностных инструкций

3) различия в уровне образования и культуры сотрудников.

4) отсутствие единомышленников в коллективе.

20. Ситуация наличия острого противоречия между интересами, ценностями, целями людей – это:

1) депрессия

2) конфликт

3) альтернатива

4) аналогия

21. Выберите верный вариант ответа. Одной из важных причин возникновения конфликтов в трудовом коллективе предприятия можно назвать:

1) коммуникации

2) наличие неформальных групп

3) отсутствие единомышленников в коллективе

4) стремление к лидерству

22. Выберите верный вариант ответа. Что такое «деловое общение»?

1) Любое общение, в процессе которого идет обмен информацией.

2) Неформальное общение, которое может быть прервано по желанию одного из собеседников.

3) Это взаимодействие между людьми, в процессе которого происходит обмен информацией, направленный на решение конкретной проблемы.

4) Это общение, возникающее при желании одного из собеседников.

23. Выберите верные варианты ответа, определяющие отличия делового общения от обыденного.

- 1) Является формальным.
- 2) Не преследует целей, поэтому дальнейшее взаимодействие собеседников необязательно.
- 3) Период взаимодействия с партнером не ограничивается рамками конкретного акта общения.
- 4) Решение проблем личностного плана.

24. Выберите верные варианты ответа, определяющие специфику партнерских отношений.

1) Принимается важность профессиональной компетентности сотрудника независимо от его личных интересов и потребностей.

- 2) Наличие положительных эмоций у партнеров по отношению друг к другу обязательно.
- 3) Руководитель поощряет сотрудника только при наличии позитивных эмоций к нему.
- 4) Обязательно объединение общих усилий для достижения результата.

25. Выберите верные варианты ответа. Что предполагает регламент делового общения?

- 1) Определение времени обсуждения проблемы и поиск взаимоприемлемого решения.
- 2) Время коллективного обсуждения проблемы в ходе переговоров определяется по ходу решения вопроса.
- 3) Роль каждого из участников переговоров определяется в ходе обсуждения проблемы.
- 4) Разделение обсуждения на отдельные этапы в целях достижения на каждом из них определенного результата.

26. Укажите формы делового общения.

- 1) Прием подчиненных.
- 2) Встреча.
- 3) Публичное выступление.
- 4) Деловое совещание.
- 5) Спор.

27. Выберите верные варианты ответа. Укажите требования к организации публичного выступления.

- 1) Заранее определяется тема выступления и его цели.
- 2) Заранее оценивать аудиторию и условия встречи нет необходимости, так как опытный оратор сможет по ходу выступления сориентироваться к интересам аудитории.
- 3) Обязательна подготовка плана выступления и его репетиция.
- 4) Необходимо заранее собрать необходимые материалы.

28. Выберите верные варианты ответа. Укажите структурные элементы беседы.

- 1) Установление места и времени встречи.
- 2) Неречевые компоненты общения не имеют значения.
- 3) Подведение итогов беседы.
- 4) Структура беседы не имеет значения, все зависит от желания партнеров прийти к общему решению.

29. Выберите верные варианты ответа. Укажите типы совещаний по их назначению.

- 1) Совещание с целью принятия решений.
- 2) Совещание с целью обсуждения итогов предстоящих выборов.
- 3) Информационное совещание.
- 4) Совещание с целью установления конфиденциальных данных на сотрудников предприятия.

30. Выберите верный вариант ответа. Укажите наиболее эффективный способ проведения делового совещания.

- 1) «Родитель» - «Ребенок».
- 2) «Взрослый» - «Взрослый».
- 3) «Ребенок» - «Ребенок».
- 4) «Ребенок» - «Родитель».

31. Выберите верные варианты ответа. Укажите особенности деловых переговоров.

- 1) Предусматривается подписание документов, определяющих взаимные обязательства партнеров.
- 2) Подбор специалистов определяется по ходу переговоров.
- 3) Поиск партнеров.
- 4) Свои интересы – прежде всего. Интересы партнеров не имеют значения.

32. Выберите верные варианты ответа. Что необходимо учесть в процессе подготовки переговоров?

- 1) Подбор специалистов в состав делегации.
- 2) Выбор деловых костюмов.
- 3) Подготовка документов, образцов изделий...
- 4) Уточнение погодных условий.

33. Выберите верные варианты ответа. Укажите основные мероприятия, предшествующие процессу переговоров.

- 1) Предварительное посещение места проведения переговоров, знакомство с его преимуществами и недостатками.
- 2) Установление обстоятельств личной жизни представителей делегации партнеров.
- 3) Оформление именных табличек участников с названием организаций.
- 4) Подбор цветовой гаммы деловых костюмов членов делегации.

34. Выберите верные варианты ответа. Укажите действия, значимые для проведения переговоров.

- 1) Способ размещения делегатов за столом переговоров.
- 2) В случае невозможности достижения цели переговоров возможно использование критики партнеров, а так же скрытых угроз, что, возможно, заставит их изменить свое решение.
- 3) Активно слушать и открыто интересоваться проблемами и достижениями партнера.
- 4) Для укрепления доверия возможно принижение собственных достижений.

35. Выберите верные варианты ответа. Укажите основные факторы воздействия на партнера во время проведения переговоров.

- 1) Использование мнений авторитетных экспертов.
- 2) Указание на неудачи партнера, предшествующие данным переговорам.
- 3) Использование рассуждений, подкрепленных цифрами и фактами.
- 4) Указание партнеру на ненадежность конкурентов, с которыми так же возможно заключение взаимовыгодных договоренностей.

36. Выберите верный вариант ответа. К формам делового общения не относится:

- 1) публичное выступление
- 2) деловые переговоры
- 3) неформальная вечеринка сотрудников.
- 4) беседа с клиентом

37. Выберите верный вариант ответа. Правильное оформление деловых письменных сообщений - это

- 1) коммуникативная культура
- 2) культура деловой переписки.
- 3) культура речи.
- 4) культура обслуживания клиентов

38. С точки зрения делового этикета телефонную трубку нужно поднимать:

- 1) сразу
- 2) после 5-го звонка
- 3) до 4-го звонка
- 4) выждав несколько минут

39. С точки зрения делового этикета при случайном разрыве телефонного разговора, перезванивает:

- 1) инициатор разговора
- 2) тот человек, которому звонили
- 3) более молодой
- 4) более вежливый

40. Вы – представитель предприятия сервиса и туризма. На поступивший телефонный звонок вы ответите:

- 1) говорите.

2) Алло.

3) называете организацию, подразделение, свое имя.

4) да, я вас слушаю.

41. Выберите верный вариант ответа. Если во время беседы с посетителем звонит телефон, необходимо

1) отвлекаясь от беседы, ответить на звонок.

2) попросить звонившего перезвонить позже.

3) проигнорировать звонок.

4) продолжить беседу с одновременным ответом на телефонный звонок.

42. Выберите верный вариант ответа. Согласно деловому этикету при встрече первым приветствует:

1) подчиненный руководителя

2) руководитель подчиненного

3) не приветствуют друг друга

4) приветствуют друг друга при наличии посторонних.

43. Выберите верный вариант ответа. Какое обращение, «ты» или «Вы», допустимо по правилам делового этикета в служебных отношениях?

1) Обращение на «ты» сближает собеседников.

2) Обращение на «ты», если собеседники хорошо знают друг друга.

3) Обращение на «Вы». Это снимет возможные недоразумения в общении.

4) Обращение на «Вы», если хочешь понравиться начальнику.

44. Выберите верный вариант ответа, продолжив фразу. В процессе телефонного разговора по правилам делового этикета

1) невербальные средства общения не имеют значения.

2) В случае необходимости по служебным делам допустим звонок в любое вечернее время и даже ночью.

3) Поскольку мимика собеседника неизвестна, тональность речи не имеет значения.

4) Не следует употреблять жаргонные выражения и труднопроизносимые слова.

45. Выберите верный вариант ответа. Если собеседника плохо слышно по телефону, по правилам этикета поступаю следующим образом:

1) Прошу перезвонить.

2) Бросаю трубку.

3) Стараюсь говорить тихо, чтоб собеседник сам бросил трубку.

4) Даю возможность звонящему выговориться и бросаю трубку.

46. Выберите верный вариант ответа. Клиент звонит с просьбой. Вы по правилам делового этикета ответите следующим образом:

1) «Позвоните в другую фирму»

2) «Нет, мы не сможем этого для вас сделать»

3) «Наша фирма этим не занимается, но мы можем предложить вам следующее».

4) «Извините, у нас обеденный перерыв».

47. Выберите верный вариант ответа. Укажите требование к поведению курящих сотрудников по правилам делового этикета.

1) Курение не должно мешать делу, поэтому никаких ограничений для курящих сотрудников не должно быть.

2) Курение возможно только в специально отведенных для этого местах.

3) Если курит руководитель, ограничений для курящих сотрудников нет.

4) Если курит большинство членов коллектива, ограничений для курящих сотрудников нет.

48. Выберите верные варианты ответа. Укажите требования вручения деловых подарков согласно этикету деловых отношений.

1) Если же вы встречаетесь с партнером впервые, то не следует торопиться с подарком, особенно дорогим.

2) Подарок – это знак того, что даримая вещь вам просто не нужна.

3) Подарок – это свидетельство корысти.

4) Дарение требует большого такта и вкуса. Общих правил для всех случаев жизни здесь не существует.

49. Выберите верные варианты ответа. Укажите требования вручения деловых подарков согласно этикету деловых отношений.

1) При получении подарка обязательно тут же вскрыть упаковку и выразить восхищение, иначе даритель может расценить ваше безразличие как неуважение к нему.

2) Преподнесение спиртного вполне уместно.

3) Подарки будут выглядеть веселее, если их украсить гравировкой или монограммой, эмблемой вашей фирмы или инициалами того, кому предназначен подарок.

4) Исключение из числа возможных предметов для подарка икон, жемчуга, носовых платков, часов, зеркал, ножей и др. – предрассудки. Любая вещь, преподнесенная с добрыми намерениями, будет уместна.

50. Выберите верные варианты ответа. Укажите требования вручения деловых подарков согласно этикету деловых отношений.

1) К посылаемой корзине цветов или букету следует приложить визитную карточку или записку с добрыми пожеланиями.

2) То, что мужчинам цветы не дарят, является предрассудком.

3) Отказ от подарка - очень ответственный поступок, который может быть мотивирован исключительно принципиальной позицией или бестактностью дарящего.

4) От дарения подарков по разным поводам, чтобы не быть неверно понятыми, следует воздержаться.

51. Выберите верные варианты ответа. Как следует, сидя за рабочим столом, принимать клиента или посетителя?

1) Не следует предлагать клиенту или посетителю сесть, в противном случае разговор может затянуться.

2) Нужно протянуть руку для рукопожатия.

3) Чтобы разговор не затянулся, нужно показать, что вы заняты важными делами.

4) Встать и обойти стол навстречу клиенту или посетителю.

52. Выберите верные варианты ответа. Какие правила следует помнить, нанося деловые визиты?

1) Не следует входить, если интересующий нас человек говорит с кем-то или отсутствует в кабинете.

2) Не нужно ждать, когда на Вас посмотрят, с порога следует начать разговор, захватив внимание хозяина кабинета.

3) Портфель и плащ следует держать на коленях.

4) Нужно дождаться предложения сесть; если не предлагают, то можно сесть самому, но не стоять.

53. Выберите верные варианты ответа. Как по правилам делового этикета нужно сделать замечание сотруднику фирмы?

1) Не делать замечание подчиненному в присутствии третьего лица.

2) Высказать замечание в жесткой форме, чтоб в следующий раз этого не повторилось.

3) Высказанное в резкой форме замечание вряд ли подвигнет на трудовые успехи. Уместнее сказать мягко и наедине.

4) Высказанное публично замечание станет уроком и для других сотрудников.

54. Выберите верные варианты ответа. Как по правилам делового этикета нужно похвалить сотрудника фирмы?

1) Похвалить сотрудника следует прилюдно, другим членам коллектива будет приятно, что руководитель отметил успехи их коллеги.

2) Чтобы не вызывать зависти коллег, следует похвалить сотрудника, не привлекая внимания всех членов коллектива.

3) Похвала не имеет смысла, так как каждый работает и получает за это денежное вознаграждение.

4) Публичное признание заслуг сотрудника способно сплотить коллектив на решение общих задач.

55. Выберите верные варианты ответа. Назовите кинесические средства делового этикета.

1) Поза, жесты, мимика.

2) Речь, интонация.

3) Взгляд, походка.

4) Одежда, прическа.

56. Выберите верные варианты ответа. Назовите просодические средства делового этикета.

1) Громкость голосового тона, тембр голоса.

2) Поза, мимика.

3) Сила удара, высота голоса.

4) Аксессуары к одежде.

57. Выберите верные варианты ответа. Назовите такесические средства делового этикета.

1) Тембр голоса.

2) Рукопожатие, похлопывание.

3) Мимика, позы.

4) Поцелуи.

58. Выберите верный вариант ответа. Назовите проксеимические средства делового этикета.

1) Дистанция между партнерами во время общения.

2) Рукопожатие.

3) Телодвижения.

4) Тембр голоса.

59. Выберите верный вариант ответа. К невербальным средствам общения не относится:

1) мимика

2) контакт глаз

3) жесты

4) речь

60. Выберите верный вариант ответа. Деловой костюм сотрудницы гостиницы включает в себя:

1) сарафан, босоножки, пляжная сумка

2) джинсовый костюм, кроссовки, крупные металлические аксессуары

3) юбка до колен, жакет в тон юбки, чулки телесного цвета.

4) шорты, пестрая блузка, сандалии

61. Выберите верный вариант ответа. Деловой костюм мужчины сотрудника туристической фирмы включает в себя:

1) футболка, шорты, сланцы

2) джинсовый костюм, кроссовки, крупные металлические аксессуары

3) рубашка светлого тона, пиджак, брюки, туфли.

4) спортивный костюм, сланцы, майка

62. Выберите верный вариант ответа. Профессиональные требования к внешнему виду работника исключают:

1) яркий и броский макияж

2) безупречно чистая одежда

3) аккуратная прическа

4) чистые туфли

63. Выберите верный вариант ответа. Профессиональные требования к внешнему виду работника исключают:

1) улыбку

2) спокойный тон речи

3) бурную жестикуляцию

4) доброжелательное выражение лица

64. Выберите верный вариант ответа. Образ делового человека или организации, сформировавшийся у клиентов:

1) обаяние

2) имидж

3) этикет

4) форма

65. Выберите верный вариант ответа. Прокомментируйте с точки зрения делового этикета высказывание: «Улыбка – это кратчайшее расстояние между двумя людьми».

1) Это формальность, которая не имеет никакого значения в деловых ситуациях.

- 2) Улыбка вызывает расположение собеседника.
- 3) Улыбка допустима только в отношениях с женщинами.
- 4) Улыбка допустима только в отношениях с руководителем.

66. Выберите верный вариант ответа. Деловой костюм сотрудницы туристической фирмы допускает следующую цветовую гамму:

- 1) Полностью только черного или белого цвета.
- 2) Это могут быть яркие, бьющие в глаза цветовые сочетания.
- 3) Не следует надевать слишком яркие вещи, особенно если предстоит деловая встреча.
- 4) Несуразность в одежде может быть исправлена манерой поведения.

67. Выберите верный вариант ответа. Деловой костюм сотрудницы фирмы допускает следующий подбор обуви:

- 1) Туфли на среднем каблуке классических цветов – черного или темно-коричневого.
- 2) Для квалифицированного специалиста неважен подбор обуви.
- 3) Туфли на высоком каблуке, несомненно, украсят женщину.
- 4) Подбор туфель – личный выбор женщины.

68. Выберите верные варианты ответа. Деловой костюм сотрудницы фирмы допускает использование украшений:

- 1) Необходимо воздерживаться от ярких, крупных и блестящих украшений.
- 2) Использование украшений в деловой одежде недопустимо.
- 3) Не стоит полностью отказываться от всего женственного, ибо женщина и на работе остается женщиной, однако необходимо знать меру.
- 4) Использование украшений – личное дело самой женщины.

69. Выберите верные варианты ответа. Деловая одежда должна соответствовать следующим условиям:

- 1) Время и обстановка
- 2) Субъективные вкусы сотрудника.
- 3) Субъективные вкусы партнера по переговорам.
- 4) Особенности внешности сотрудника фирмы.

70. Выберите верный вариант ответа. Деловая одежда сотрудницы предполагает следующую прическу:

- 1) Длинные распущенные волосы.
- 2) Очень короткую стрижку.
- 3) Прическа должна соответствовать обстоятельствам и не отвлекать от дела.
- 4) Украсят прическу пряди осветленные или окрашенные в яркие цвета.

71. Выберите верные варианты ответа. Укажите требования, которым должен соответствовать костюм делового человека.

- 1) Единство стиля.
- 2) Обувь подбирается субъективно.
- 3) Разумная минимизация цветовой гаммы (так называемое «правило трех цветов»).
- 4) Выбор прически зависит от эмоционального состояния делового человека.

72. Выберите верный вариант ответа, продолжив фразу. Значение мимики в разных странах...

- 1) одинаково, поскольку способность передавать информацию мышцами лица дана человеку природой.
- 2) Значение мимических средств зависит от национальных особенностей.
- 3) В общении основное значение имеют вербальные средства.
- 4) Среди невербальных средств мимика не значима.

73. Выберите верный вариант ответа. Существуют ли различия деловых отношений в разных культурах?

- 1) Нет, этикетные формы поведения в бизнесе везде одинаковы.
- 2) В деловых отношениях важны национальные особенности поведения.
- 3) Этикетные формы поведения зависят от ситуации, но не от национальных особенностей.
- 4) Принципы деловой этики, сформулированные в Декларации Ко, являются международными и от национальных

особенностей не зависят.

74. Выберите верный вариант ответа. Достаточно ли знать правила этикета своей страны, чтоб чувствовать себя уверенно в любой точке нашей планеты?

- 1) Правила этикета универсальны и для всех одинаковы.
- 2) Нет, правила этикета связаны с конкретными нравами конкретного общества.
- 3) Уверенный в себе человек ведет себя уверенно везде и не замечает отличия, если таковые и есть.
- 4) Национальные особенности этикета – рекламная выдумка туристических агентств, чтоб привлечь внимание любопытных.

75. Выберите верный вариант ответа. Обычное приветствие в России – рукопожатие, при этом партнеры смотрят друг другу в глаза и говорят: «Здравствуй!». Имеет ли данное приветствие общезначимый характер?

- 1) Да, ведь оно свидетельствует об открытости человека.
- 2) Да, рукопожатие издавна используется в качестве приветствия и означает готовность человека к общению.
- 3) Нет. Такая процедура представителями других народов может быть воспринята как оскорбление.
- 4) Рукопожатие имеет древнюю историю, оно себя утвердило в качестве приветствия.

76. Выберите верный вариант ответа. Позволительно ли в качестве похвалы, одобрения при деловой встрече похлопать англичанина по плечу?

- 1) Дружеское одобрение не помешает.
- 2) Для англичанина любое другое физическое соприкосновение кроме рукопожатия исключается.
- 3) Дружеский контакт поможет собеседникам лучше понять друг друга.
- 4) Если это не деловая дама, проявление дружеских чувств способно сократить расстояние и помочь в налаживании контактов.

77. Выберите верный вариант ответа. Возможно ли в процессе деловой встречи с англичанином уделить внимание обстоятельствам его личной жизни?

- 1) Категорически нет. Это будет расценено как вторжение в частную жизнь.
- 2) Возможно. Это сократит расстояние между партнерами и расположит друг к другу.
- 3) Обязательно! Человеку всегда приятно внимание к тому, что ему дорого.
- 4) Почему бы и нет. Можно не касаться вопросов его личной жизни, но, например, во время разговора за столом затронуть тему королевской семьи. Всякий интерес иностранца к его стране будет приятен.

78. Выберите верный вариант ответа. Возможны ли в Англии деловые подарки?

- 1) Деловые подарки – своего рода взятка.
- 2) Да. Это могут быть календари, записные книжки, блокноты, зажигалки, фирменные авторучки, лазерные диски.
- 3) Нет. Это может быть расценено как средство давления на партнера.
- 4) Поскольку это деловая встреча, каждый за свою работу получает заработную плату. Использование своего положения в корыстных целях аморально.

79. Выберите верный вариант ответа. Продолжите фразу. Американцы к этикету относятся...

- 1) В неформальных взаимоотношениях вольно обращаются с правилами светского этикета.
- 2) Любое отступление от правил этикета воспринимается неодобрительно.
- 3) Строго соблюдают правила этикета сами, того же ожидают от своих партнеров.
- 4) Знание и соблюдение правил этикета рассматривается как обязательное условие взаимоотношений.

80. Выберите верный вариант ответа. Что определяет немецкую деловую культуру?

- 1) Изысканность.
- 2) Стремление к порядку, дисциплинированность, пунктуальность.
- 3) Исключительная уверенность в себе.
- 4) Почитание традиций.

81. Выберите верный вариант ответа. Продолжите фразу. В качестве официального языка переговоров французы...

- 1) Готовы общаться на языке страны, с которой ведутся переговоры.
- 2) Предпочитают использовать французский язык.

- 3) Предлагают выбрать официальный язык переговоров другой стороне.
- 4) Безразличны к данному вопросу.
82. Выберите верный вариант ответа. Продолжите фразу. Во время деловых переговоров французские партнеры...
- 1) Любое отступление от правил этикета воспринимают неодобрительно.
- 2) Строго соблюдают правила этикета сами, того же ожидают от своих партнеров.
- 3) Могут перебивать собеседника, чтобы высказать критические замечания или контраргументы.
- 4) Знание и соблюдение правил этикета рассматривают как обязательное условие деловых отношений
83. Выберите верные варианты ответа. Выберите правила, характеризующие особенности этикета арабских стран.
- 1) Деловой этикет универсален. Никаких особенностей нет.
- 2) Необходимо учитывать религиозные традиции народа.
- 3) Особенности национальной культуры будут только мешать решению деловых вопросов, а в бизнесе любое промедление приносит убытки. И другая сторона должна это понимать.
- 4) Западным деловым дамам, а также супругам бизнесменов следует придерживаться требований к одежде.
84. Выберите верный вариант ответа. Что для арабов является одним из важнейших элементов на переговорах?
- 1) Установление доверия между партнерами.
- 2) Пунктуальность.
- 3) Умение партнера проявить чувство юмора.
- 4) Свобода в деловом костюме.
85. Выберите верный вариант ответа. Укажите одну из важнейших особенностей японской деловой культуры.
- 1) Коллективизм, основанный на традиционном общинном сознании, отождествлении работников себя с фирмой.
- 2) Проявление индивидуальных способностей, позволяющих выделиться на фоне коллег.
- 3) Проявление индивидуальности в выборе делового костюма.
- 4) Умение противостоять общественному мнению, общепринятым традициям.
86. Выберите верный вариант ответа, указав особенности корейской деловой культуры.
- 1) Приветствуется яркость и смелость в одежде.
- 2) Употребление алкоголя не приветствуется.
- 3) Очень важно обходить дискуссии о политике.
- 4) Прежде, чем перейти к деловым вопросам, предпочтительно вести беседу на абстрактные темы.
87. Выберите верный вариант ответа, указав особенности китайской деловой культуры.
- 1) Не следует ожидать пунктуальности, да и самому спешить не стоит.
- 2) Ценится яркость и индивидуальность в одежде.
- 3) При рукопожатии не следует сильно сжимать и трясти руку партнера, будет еще лучше заменить его традиционным поклоном.
- 4) Подарок делать следует не всей организации, а определенному лицу, причем не после, а до завершения всех сделок
88. Выберите верный вариант ответа, указав особенности индийской деловой культуры.
- 1) Точность и пунктуальность.
- 2) Разговоры о семье недопустимы.
- 3) В деловой одежде предпочтительны темные тона.
- 4) Хорошей идеей будет перед деловым обсуждением поговорить на отвлеченную тему.

Темы докладов и сообщений к практическим занятиям по дисциплине

Этика руководителя

1. Требования, предъявляемые к руководителю.
2. Психологические типы личностей. Морально- психологический климат в коллективе.
3. Стили управления руководителей.

Раздел 3. Этика и психология делового общения

1. Основы делового общения. Коммуникативные умения участников делового общения.
2. Этапы и виды делового общения. Правила и приемы делового общения.
3. Невербальные средства в процессе общения. Мимика, жесты, позы, визуальный контакт, пространство общения.
4. Манеры поведения в процессе делового общения.
5. Соблюдение принципов эффективного слушания.

Деловые переговоры

1. Переговорный процесс – вид делового взаимодействия.
2. Характер деловых переговоров, определение их целей, организация.
3. Этапы и тактика ведения деловых переговоров.
4. Психологические и этические основы переговорного процесса.

Вопросы к зачету по дисциплине

1. Сущность и содержание этики деловых отношений.
2. Принципы этики деловых отношений.
3. Требования к руководителю.
4. Психологические типы личностей.
5. Стили управления руководителей.
6. Секреты умелого руководителя.
7. Критика и ее роль в выполнении служебных обязанностей.
8. Стрессы. Управление стрессом.
9. Природа конфликта в организации. Последствия конфликта.
10. Управление конфликтной ситуацией. Поведение руководителя в конфликтной ситуации.
11. Особенности делового общения. Правила и приемы делового общения.
12. Роль невербальных средств в процессе общения.
13. Деловое общение по телефону.
14. Деловая беседа.
15. Психологические основы деловой беседы.
16. Деловые переговоры. Этапы и тактика ведения переговоров.
17. Письменное деловое общение
18. Деловой этикет. Правила делового этикета.
19. Обращения, представления и приветствия в деловом общении.
20. Визитная карточка, ее роль и функции в деловой жизни.
21. Сувениры и подарки в деловой сфере.
22. Деловой стиль. Понятия имиджа. Одежда для успеха.
23. Внешний вид делового мужчины.
24. Внешний вид деловой женщины.
25. Роль презентации в деятельности современных организаций.
26. Национальные особенности делового общения.
27. Цель деловых приемов: требования делового этикета к их организации и проведению.

5.4 Процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности

В качестве текущего контроля рассматриваются оценка работы на практических занятиях, выступления с докладом (темы докладов представлены в п. 5.3 настоящей программы), результаты тестирования.

Описание процедуры оценивания устных ответов на практических занятиях. Развернутый ответ студента должен представлять собой связное, логически последовательное сообщение на определенную тему, показывать его умение применять определения, правила в конкретных случаях.

При оценке ответа обучающегося преподаватель руководствуется следующими критериями:

- 1) полнота и правильность ответа;
- 2) степень осознанности, понимания изучаемого материала;
- 3) знание терминологии и правильное ее использование;
- 4) соответствие требованиям рабочей программы по дисциплине.

Оценка «зачтено» ставится, если студент:

- 1) ориентируется в излагаемом материале, владеет базовой терминологией в объеме, предусмотренном рабочей программой по дисциплине;
- 2) обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения, подкрепляет теоретические положения примерами;
- 3) умеет структурировать содержание ответа в соответствии с поставленным вопросом;
- 4) не допускает /допускает немногочисленные негрубые ошибки при анализе языковых фактов; способен исправить допущенные им ошибки при помощи уточняющих вопросов преподавателя.

Описание процедуры оценивания ролевой игры. Ролевая игра организуется преподавателем, ведущим дисциплину в рамках практического занятия или его части. До проведения игры обучающиеся получают от преподавателя задание. В начале игры все участники получают роли в соответствии со сценарием (заданием) игры. Преподаватель направляет и контролирует ход игры, помогает обучающимся подвести её итог, сформулировать основные выводы и оценивает вклад каждого участника игры в соответствии с критериями, описанными в пункте 5.2.

Описание процедуры оценивания разбора конкретной ситуации (кейса). Оценивание выполнения и презентации кейса проводится по следующим аспектам:

- 1) соответствие решения сформулированным в кейсе вопросам (адекватность проблеме);
2. оригинальность подхода (новаторство, креативность);
- 3) применимость решения на практике;
- 4) глубина проработки проблемы (обоснованность решения, наличие альтернативных вариантов, прогнозирование возможных проблем, комплексность решения);
- 5) активность работы всех членов группы;
- 6) быстрота выполнения заданий;
- 7) краткость и четкость изложения;
- 8) этика ведения дискуссии.

Описание процедуры оценивания выступления с докладом. Оценка публичного выступления производится по следующим критериям:

- 1) содержание выступления (соответствие выступления заявленной теме, глубина освоения материала, умение выступающего отобрать наиболее важные сведения, новизна материала);
- 2) логичность изложения (соблюдение основных формально-логических законов – закона тождества, закона противоречия, закона исключенного третьего, закона достаточного основания);
- 3) композиционное построение и соразмерность частей выступления;
- 4) убедительность (качество приводимых аргументов);
- 5) языковое оформление (соответствие речи языковым нормам, богатство, выразительность, чистота речи, стилевая выдержанность);
- 6) поведение во время выступления (умение держаться перед публикой, использование невербальных средств (мимика, жесты, интонация, паузы), их уместность, контакт с аудиторией, внешний вид).

Описание процедуры оценивания зачета

Зачёт как вид промежуточной аттестации выставляется по суммарному результату выполнения следующих работ: 1) работа на практических занятиях, демонстрирующая усвоение теоретического и практического материала (ответы на поставленные преподавателем вопросы, участие в обсуждении предложенных тем, выполнение практических заданий из практикума и рабочей тетради); 2) доклад, сопровождаемый медиапрезентацией; 3) устный ответ на зачете. Во время проведения зачета обучающиеся не могут пользоваться программой дисциплины, справочной литературой. Результат каждого обучающегося оценивается в соответствии с универсальной шкалой, приведенной в пункте 5.2

6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

6.1 Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)

6.1.1. Основная литература

| | Авторы, составители | Заглавие | Издательство, год | Кол-во |
|-------------|----------------------------|---|-----------------------------------|---------------|
| Л1.1 | Кузнецов И.Н. | Бизнес-риторика [электронный ресурс] | Москва.: "Дашков и К" 2017.-406с. | ЭБС Лань |
| Л1.2 | Руднев, В.Н. | Риторика. Деловое общение: учебное пособие [электронный ресурс] | Москва : КноРус, 2018. — 352 с. | ЭБС BOOK.RU |

6.1.2 Дополнительная литература

| | Авторы, составители | Заглавие | Издательство, год | Кол-во |
|-------------|------------------------------|---|---|---------------|
| Л2.1 | Горлова Е.А., Журавлева О.В. | Риторика делового общения (в рамках курса «Русский язык и культура речи»): учебно-методическое пособие [электронный ресурс] | Самара.: Самарского государственного технического университета 2016,148с. | ЭБС «Лань» |

| | | | | |
|------|---|--|----------------------------------|-------------|
| Л2.2 | Черняк В.Д., Ефремов В.А., Мартыянова И.А., Семенец О.П | Риторика: учебное пособие [электронный ресурс] | Москва : КноРус, 2017. — 199 с. | ЭБС BOOK.RU |
| Л2.3 | Введенская, П.А. | Деловая риторика: учебное пособие [электронный ресурс] | Москва : КноРус, 2019. — 416 с. | ЭБС BOOK.RU |
| Л2.4 | Мумладзе, Р.Г. др. | Деловое общение: учебник [электронный ресурс] | Москва : Русайнс, 2017. — 174 с. | ЭБС BOOK.RU |
| Л2.5 | Самыгин С.И., Руденко А.М. | Деловое общение. Культура речи: учебное пособие [электронный ресурс] | Москва : КноРус, 2019. — 472 с. | ЭБС BOOK.RU |
| Л2.6 | Бордовская, Н.В Костромина С.Н., Зиновьева Е.В. и др. | Психология делового общения. Практикум: учебное пособие [электронный ресурс] | Москва : КноРус, 2019. — 240 с. | ЭБС BOOK.RU |

6.2. Методические разработки

| | Авторы, составители | Заглавие | Издательство, год | Кол-во |
|--|---------------------|----------|-------------------|--------|
|--|---------------------|----------|-------------------|--------|

6.3. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"

| | Наименование ресурса | Эл.адрес |
|----|---|---|
| Э1 | Справочно-информационный портал ГРАМОТА.РУ – русский язык для всех: Онлайн-словари. Библиотека учебников и публикаций по проблемам современного русского языка. Репетитор онлайн. Методические материалы. Справочное бюро – консультации по русскому языку, ответы на вопросы | http://www.gramota.ru/ |
| Э2 | Справочно-информационный портал «Культура письменной речи»: Деловые бумаги – правила оформления. Материалы к ЕГЭ и экзаменам по русскому языку. Словари. Методические материалы. Консультации по русскому языку, ответы на вопросы. | http://www.gramma.ru/ |
| Э3 | Российская риторическая ассоциация исследователей, преподавателей и учителей риторики | http://www.rhetor.ru/ |

7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Для освоения дисциплины обучающемуся необходимо: систематически посещать практические занятия; активно участвовать в обсуждении предложенных вопросов, в разборе конкретных ситуаций, в ролевых играх; выполнять задания на практических занятиях; сдать зачет (перечень вопросов представлен в п. 5.3 настоящей программы). В процессе подготовки к занятиям и зачету необходимо использовать: рекомендуемую основную и дополнительную литературу; электронные информационно-справочные ресурсы.

В целях оптимизации учебного процесса, успешного осознанного усвоения теоретических сведений по курсу обучающимся целесообразно ознакомиться с учебным планом дисциплины, ее содержанием, выяснить, какие вопросы рассматриваются на аудиторных занятиях, а какие отводятся на самостоятельное изучение. Затем изучить учебную литературу, указанную в списке рекомендуемой (основной и дополнительной) литературы. При изучении теоретического материала рекомендуется составлять краткие конспекты по каждой теме. После изучения теоретического материала студенту необходимо ответить на контрольные вопросы по каждой теме, выполнить предложенные задания.

При выполнении практических упражнений как во время аудиторных занятий, так и при подготовке к ним необходимо пользоваться различного рода лингвистическими словарями – орфоэпическими, орфографическими, толковыми, фразеологическими, словарями ударения, иностранных слов, паронимов, синонимов, антонимов, словарем трудностей. Можно также использовать онлайн-словари, представленные на специализированных языковых интернет-порталах.

8. ИНФОРМАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ, ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)

В процессе изучения дисциплины на практических занятиях, при выполнении практических заданий, ролевых игр, анализа конкретных ситуаций, при подготовке докладов используются компьютеры с выходом в сеть Интернет с целью оперативного получения доступа к электронным библиотекам, базам данных, форумам, чатам и другим информационным ресурсам, электронным образовательным, информационно-поисковым и справочным ресурсам, онлайн-тренажерам; с возможностями создания и демонстрации мультимедийных презентаций, осуществления и демонстрации аудио- и видеозаписей.

8.1 Перечень программного обеспечения и информационных справочных систем

Использование специализированного программного обеспечения данной программой не предусмотрено.

| | |
|--------|---|
| 8.1.1 | Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU. Режим доступа: http://elibrary.ru |
| 8.1.2. | «Лань» - электронно-библиотечная система. Режим доступа: http://e.lanbook.com/ |
| 8.1.3. | Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам». Режим доступа: http://window.edu.ru |
| 8.1.4 | ЭБС BOOK.RU. Режим доступа: https://www.book.ru/ |
| 8.1.5 | ЭБ УМЦ ЖДТ. Режим доступа: https://umczdt.ru/books/ |

9. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)

Аудитории для проведения практических занятий (25 и более посадочных мест) оснащенные учебной мебелью, мультимедийным оборудованием (проектор, экран, ноутбук или компьютер); неограниченный доступ к электронно-библиотечным системам (через ресурсы библиотеки СамГУПС), к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» в рамках самостоятельной работы обучающегося.