

Документ подписан Министерством науки и высшего образования Российской Федерации

Информация о владельце:

ФИО: Гончарова Наталья Георгиевна

Должность: Директор Ростовского государственного экономического университета (РИНХ)

ВО "РГЭУ (РИНХ)"

Дата подписания: 01.07.2025 12:01:36

Уникальный программный ключ:

8c066a2d1145f3e242625f84cd27767e3992b921

**Министерство науки и высшего образования Российской Федерации**  
**Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Ростовский государственный экономический университет (РИНХ)»**  
**Гуковский институт экономики и права**

**УТВЕРЖДАЮ**

**Директор филиала**

**Н. Г. Гончарова**

**«25» марта 2025 г.**

**Рабочая программа дисциплины**  
**Деловое общение**

**Специальность**  
**40.02.01 ПРАВО И ОРГАНИЗАЦИЯ СОЦИАЛЬНОГО ОБЕСПЕЧЕНИИ**  
**Для набора 2023 года**

Форма обучения                      заочная

Часов по учебному плану            68

в том числе:

аудиторные занятия                12

самостоятельная работа            56

**Ростов-на-Дону**  
**2025 г.**

**Распределение часов дисциплины по курсам**

| Курс              | 2  |    | Итого |    |
|-------------------|----|----|-------|----|
|                   | УП | РП |       |    |
| Лекции            | 6  | 6  | 6     | 6  |
| Практические      | 6  | 6  | 6     | 6  |
| Итого ауд.        | 12 | 12 | 12    | 12 |
| Контактная работа | 12 | 12 | 12    | 12 |
| Сам. работа       | 56 | 56 | 56    | 56 |
| Итого             | 68 | 68 | 68    | 68 |

**ОСНОВАНИЕ**

Федеральный государственный образовательный стандарт среднего профессионального образования по специальности 40.02.01 ПРАВО И ОРГАНИЗАЦИЯ СОЦИАЛЬНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ (приказ Минобрнауки России от 12.05.2014 г. № 508)

Рабочая программа составлена по образовательной программе направление 40.02.01 ПРАВО И ОРГАНИЗАЦИЯ СОЦИАЛЬНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ для набора 2023 года программа среднего профессионального образования

Учебный план утвержден учёным советом вуза от 25.03.2025 протокол № 10

Рабочая программа составлена на основе рабочей программы указанной дисциплины, утвержденной в ФЭК ФГБОУ ВО РГЭУ (РИНХ) с учетом условий реализации программы среднего профессионального образования, действующих в Гуковском институте экономики и права (филиал) федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Ростовский государственный экономический университет (РИНХ)»

Программу составил(и): Преп., Онищенко Ю.В., преп. Курочкина Е. Ю.

Председатель ЦМК: Буракова Л.Г.

Рассмотрено на заседании ЦМК от 25.03.2025 г. протокол № 3

| 1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ |                                                                                                              |
|-----------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.1                         | Целью изучения учебной дисциплины ОГСЭ.05 Деловое общение является формирование и развитие общих компетенций |

| 2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ |                                                                                                                                                                              |
|-----------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Цикл (раздел) ООП:                                        | ОГСЭ                                                                                                                                                                         |
| 2.1                                                       | Требования к предварительной подготовке обучающегося:                                                                                                                        |
| 2.1.1                                                     | Для освоения дисциплины необходимы компетенции, сформированные у обучающихся в соответствии с ФГОС среднего общего образования по дисциплинам социально-гуманитарного цикла. |
| 2.2                                                       | Дисциплины и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:                                                                        |
| 2.2.1                                                     | Учебная дисциплина «Деловое общение» обеспечивает формирование общих компетенций по всем видам деятельности ФГОС СПО по специальности                                        |

| 3. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ                                                                                                                                                                                                       |  |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| <b>3.1 Знать</b>                                                                                                                                                                                                                                      |  |
| <b>ОК-3: Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.</b><br>- методы оценки ситуации на ее стандартность/нестандартность;<br>- виды ответственности за совершенное нарушение каких-либо норм поведения. |  |
| <b>3.2 Уметь</b>                                                                                                                                                                                                                                      |  |
| <b>ОК-3: Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.</b><br>- использовать методы оценки ситуации на ее стандартность/нестандартность                                                                   |  |
| <b>3.3 Владеть</b>                                                                                                                                                                                                                                    |  |
| <b>ОК-3: Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.</b><br>- навыками применения методов оценки ситуации на ее стандартность/нестандартность                                                           |  |

| 4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) |                                                                                                                                                                                 |                |       |             |               |            |
|-----------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|-------|-------------|---------------|------------|
| Код занятия                                   | Наименование разделов и тем /вид занятия/                                                                                                                                       | Семестр / Курс | Часов | Компетенции | Литература    | Примечание |
|                                               | <b>Раздел 1. Введение. Деловое общение людей как приоритетная социально- психологическая</b>                                                                                    |                |       |             |               |            |
| 1.1                                           | Введение. Деловое общение людей как приоритетная социально-психологическая проблема /Лек/                                                                                       | 2              | 2     | ОК-3        | Л1.1 Л2.1Л2.2 |            |
|                                               | <b>Раздел 2. Социально-психологические основы делового</b>                                                                                                                      |                |       |             |               |            |
| 2.1                                           | Цели и содержание делового общения. Функции, параметры делового общения. Стили общения. Этапы и структура делового общения.                                                     | 2              | 2     | ОК-3        | Л1.1 Л2.1Л2.2 |            |
| 2.2                                           | Подготовка реферата:»Роль невербальных средств общения в профессиональной деятельности» /Ср/                                                                                    | 2              | 2     | ОК-3        | Л1.1 Л2.1Л2.2 |            |
| 2.3                                           | Подготовка реферата: «Последствия искаженного восприятия человека человеком в общении» /Ср/                                                                                     | 2              | 2     | ОК-3        | Л1.1 Л2.1Л2.2 |            |
| 2.4                                           | Изучение статей А.Н.Леонтьева «Общее понятие о деятельности» и С.Л.Рубинштейна «Принципы творческой самостоятельной деятельности: к философским основам современной педагогики» | 2              | 4     | ОК-3        | Л1.1 Л2.1Л2.2 |            |
| 2.5                                           | Составление рекомендаций «Профессиональный кодекс « /Ср/                                                                                                                        | 2              | 4     | ОК-3        | Л1.1 Л2.1Л2.2 |            |
| 2.6                                           | Составление резюме. Составление текста деловой беседы /Ср/                                                                                                                      | 2              | 4     | ОК-3        | Л1.1 Л2.1Л2.2 |            |
|                                               | <b>Раздел 3. Формы делового общения</b>                                                                                                                                         |                |       |             |               |            |
| 3.1                                           | Вербальная и невербальная коммуникация. Беседа как форма делового общения. /Ср/                                                                                                 | 2              | 2     | ОК-3        | Л1.1 Л2.1Л2.2 |            |

|     |                                                                                                                                                                     |   |   |                       |               |  |
|-----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|---|-----------------------|---------------|--|
| 3.2 | Организация и проведение совещаний, презентаций и пресс-конференций. /Ср/                                                                                           | 2 | 2 | ОК-3                  | Л1.1 Л2.1Л2.2 |  |
| 3.3 | Имидж делового человека. Деловой стиль одежды. /Ср/                                                                                                                 | 2 | 2 | ОК-3                  | Л1.1 Л2.1Л2.2 |  |
| 3.4 | Восприятие и понимание партнера по общению /Ср/                                                                                                                     | 2 | 2 | ОК-3                  | Л1.1 Л2.1Л2.2 |  |
| 3.5 | Формы делового общения.Разговор по телефону. /Пр/                                                                                                                   | 2 | 2 | ОК-3                  | Л1.1 Л2.1Л2.2 |  |
|     | <b>Раздел 4. Личность в деловом</b>                                                                                                                                 |   |   |                       |               |  |
| 4.1 | Индивидуально- типологические свойства личности (темперамент, характер, воля). /Ср/                                                                                 | 2 | 2 | ОК-3                  | Л1.1 Л2.1Л2.2 |  |
| 4.2 | Проявление эмоций и чувств личности в деловом общении (отвращение- возмущение, презрение-                                                                           | 2 | 2 | ОК-3                  | Л1.1 Л2.1Л2.2 |  |
| 4.3 | Индивидуальные особенности личности. /Ср/                                                                                                                           | 2 | 2 | ОК-3                  | Л1.1 Л2.1Л2.2 |  |
| 4.4 | Тренировка публичного выступления.Ситуации. /Ср/                                                                                                                    | 2 | 2 | ОК-3                  | Л1.1 Л2.1Л2.2 |  |
|     | <b>Раздел 5. Конфликты в деловом общении</b>                                                                                                                        |   |   |                       |               |  |
| 5.1 | Понятие конфликт. Виды конфликтов. Структура конфликта. /Лек/                                                                                                       | 2 | 2 | ОК-3                  | Л1.1 Л2.1Л2.2 |  |
| 5.2 | Стратегии поведения при конфликтах. Конфликтные ситуации. Правила поведения при конфликтах. Разрешение конфликтов. Индивидуальный стиль поведения в конфликте. /Ср/ | 2 | 2 | ОК-3                  | Л1.1 Л2.1Л2.2 |  |
| 5.3 | Гендерная специфика делового общения /Ср/                                                                                                                           | 2 | 2 | ОК-3                  | Л1.1 Л2.1Л2.2 |  |
| 5.4 | Дайте характеристику структуры и типологии конфликтов. /ДКР/                                                                                                        | 2 | 2 | ОК-3                  | Л1.1 Л2.1Л2.2 |  |
|     | <b>Раздел 6. Стрессы в деловом общении</b>                                                                                                                          |   |   |                       |               |  |
| 6.1 | Признаки и механизм протекания стресса. Виды профессиональных стрессов. Синдром опустошения. /Ср/                                                                   | 2 | 2 | ОК-3                  | Л1.1 Л2.1Л2.2 |  |
| 6.2 | Саморегуляция работника. Практикум снятия стресса. /Ср/                                                                                                             | 2 | 2 | ОК-3                  | Л1.1 Л2.1Л2.2 |  |
| 6.3 | Как держать себя в руках при любых обстоятельствах. Правила эффективного делового общения. /Ср/                                                                     | 2 | 2 | ОК-3                  | Л1.1 Л2.1Л2.2 |  |
|     | <b>Раздел 7. Деловое общение и карьерный успех</b>                                                                                                                  |   |   |                       |               |  |
| 7.1 | Начальный этап профессиональной деятельности. Три правила карьерного успеха. /Ср/                                                                                   | 2 | 2 | ОК-1 ОК-2 ОК-3 ПК-1.1 | Л1.1 Л2.1Л2.2 |  |
|     | <b>Раздел 8. Деловая этика и этикет</b>                                                                                                                             |   |   |                       |               |  |
| 8.1 | Деловой этикет. Деловые приемы. /Лек/                                                                                                                               | 2 | 2 | ОК-3                  | Л1.1 Л2.1Л2.2 |  |
| 8.2 | Культура оформления документов в деловом общении. /Ср/                                                                                                              | 2 | 2 | ОК-3                  | Л1.1 Л2.1Л2.2 |  |
| 8.3 | Особенности общения в Интернете. Телефонная коммуникация. /Ср/                                                                                                      | 2 | 2 | ОК-3                  | Л1.1 Л2.1Л2.2 |  |
| 8.4 | Речевой этикет в деловом общении /Ср/                                                                                                                               | 2 | 2 | ОК-3                  | Л1.1 Л2.1Л2.2 |  |

|     |                                                                |   |   |      |               |  |
|-----|----------------------------------------------------------------|---|---|------|---------------|--|
|     | <b>Раздел 9. Деловое общение при обслуживании клиентов</b>     |   |   |      |               |  |
| 9.1 | Установление первоначального контакта. Типы клиентов. /Ср/     | 2 | 2 | ОК-3 | Л1.1 Л2.1Л2.2 |  |
| 9.2 | Методы презентации услуг. Деловое общение через интернет. /Ср/ | 2 | 2 | ОК-3 | Л1.1 Л2.1Л2.2 |  |
| 9.3 | Дифференцированный зачет                                       | 2 | 2 | ОК-3 | Л1.1 Л2.1Л2.2 |  |

## 5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

### 5.1. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации

Вопросы к дифференцированному зачету:

1. Общение, его объект и предмет.
2. История проблемы общения.
3. Основные характеристики общения и его типы.
4. Влияние индивидуальных особенностей личности в процессе общения.
5. Подходы к проблеме общения.
6. Проявление эмоций и чувств личности в деловом общении.
7. Гнев. Отвращение-возмущение. Презрение-неуважение.
8. Деловое общение и его слагаемые.
9. Уровни общения
10. Задачи и основные категории этики деловых отношений.
11. Правила и нормы этики деловых отношений.
13. Заповеди делового человека.
14. Этика ведения телефонного разговора.
15. Вербальные и невербальные средства общения.
16. Современные технические средства коммуникации.
17. Передача информации, техника постановки вопроса.
18. Искусство слушать.
19. Полифоничность реального диалога.
20. Цели спора. Правила спора.
21. Запрещенные и разрешенные приемы полемики.
22. Стратегия борьбы за победу в споре.
23. Ошибки и уловки в споре.
24. Конфликт и его характеристика.
25. Четырехшаговый метод преодоления разногласий.
26. Способы предупреждения конфликта.
27. Правила поведения при возникновении конфликта.
28. Поведение при общении с другими людьми.
29. Организация и проведение деловых контактов.
30. Документальное обеспечение делового процесса общения.
31. Психологическая безопасность в процессе делового общения.
32. Психология подбора персонала и найма на работу.
33. Деловые и межличностные отношения.
34. Культура делового общения в трудовом коллективе.
35. Межличностная и социально-психологическая несовместимость.
36. Влияние и взаимовлияние в условиях общения.
37. Общение и формирование жизненной позиции личности.
38. Факторы работоспособности.
39. Стресс. Виды стрессов и их характеристика.
40. Причины стрессов в работе специалиста.
41. Основы психогигиены.
42. Законы управления общением.
43. Правила делового стиля общения.
44. Грани аргументации в процессе общения.
45. Психологические барьеры в процессе общения.
46. Пути преодоления социально-психологических барьеров общения

#### *Критерии оценивания:*

5 баллов выставляется студентам за полный и правильный ответ на все вопросы билета с логическим обоснованием аргументов, в ответе нет ошибок.

4 балла выставляется студентам, если вопросы билета раскрыты полностью, но обоснования доказательства недостаточны, при этом допущены две-три несущественные ошибки, исправленные по требованию преподавателя.

3 балла ставится студентам за правильный ответ на вопросы билета, при этом допущено более одной ошибки по изложению фактов или более двух-трех недочетов в ответе.

2 балла ставится студентам, если допущены существенные ошибки, показавшие, что обучающийся не обладает обязательными умениями по данной теме в полной мере.

**5.2. Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля**

Представлен в Приложении 1 к рабочей программе дисциплины.

**6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)****6.1. Рекомендуемая литература****6.1.1. Основная литература**

|      | Авторы, составители | Заглавие                             | Издательство, год | Колич-во                                                                                                                               |
|------|---------------------|--------------------------------------|-------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ЛП.1 | Скибицкая И.Ю.      | Деловое общение: учебник и практикум | М.: Юрайт, 2023   | <a href="https://urait.ru/bcode/531022">https://urait.ru/bcode/531022</a> - неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей |

**6.1.2. Дополнительная литература**

|      | Авторы, составители                              | Заглавие                                                                                                   | Издательство, год                    | Колич-во                                                                                                               |
|------|--------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ЛП.1 | Бабаева А. В.,<br>Мамина Р. И.,<br>Маминой Р. И. | Деловое общение и деловой этикет                                                                           | Санкт-Петербург:<br>Петрополис, 2019 | <a href="http://biblioclub.ru/">http://biblioclub.ru/</a> - неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей |
| ЛП.2 | Титова Л. Г.                                     | Деловое общение: Учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям экономики и управления | Москва: ЮНИТИ-ДАНА, 2017             | <a href="http://biblioclub.ru/">http://biblioclub.ru/</a> - неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей |

**6.3. Перечень программного обеспечения**

|       |                                                                          |
|-------|--------------------------------------------------------------------------|
| 6.3.1 | 1.Операционная система. RedOS 7.3                                        |
| 6.3.2 | 2.Офисный пакет LibreOffice                                              |
| 6.3.3 | 3.Браузер Chromium                                                       |
| 6.3.4 | 4.Встроенные утилиты для сканирования, чтения PDF, форматирования и т.п. |

**6.4 Перечень информационных справочных систем**

|       |                                                                                                                                                   |
|-------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 6.4.1 | 1. Национальный цифровой ресурс «РУКОНТ» [Электронный ресурс]. Режим доступа: <a href="http://rucont.ru/">http://rucont.ru/</a> .                 |
| 6.4.2 | 2. ЭБС znanium.com [Электронный ресурс]. Режим доступа: <a href="http://www.znaniy.com/">http://www.znaniy.com/</a>                               |
| 6.4.3 | 3. ЭБС «Университетская библиотека online» [Электронный ресурс]. Режим доступа: <a href="http://www.biblioclub.ru">http://www.biblioclub.ru</a> . |
| 6.4.4 | 4. Книжный магазин DesignerBOOKS. Режим доступа: <a href="http://www.designerbooks.ru/">http://www.designerbooks.ru/</a> .                        |

**7. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

|     |                                                                                                                                                                              |
|-----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 7.1 | Помещения для проведения всех видов работ, предусмотренных учебным планом, укомплектованы необходимой специализированной учебной мебелью и техническими средствами обучения. |
|-----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

**8. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

Методические указания по освоению дисциплины представлены в Приложении 2 к рабочей программе дисциплины.

## ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

### ОГСЭ.05 Деловое общение

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

##### 1.1 Показатели и критерии оценивания компетенций:

| УУД, составляющие компетенцию                                                                                                                                | Показатели оценивания                                                                                     | Критерии оценивания                                                                  | Средства оценивания |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|
| <b>ОК-3: Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.</b>                                                       |                                                                                                           |                                                                                      |                     |
| <b>Знать:</b><br>- методы оценки ситуации на ее стандартность/нестандартность;<br>- виды ответственности за совершенное нарушение каких-либо норм поведения. | <b>Получение систематических знаний</b> о методах оценки ситуации на ее стандартность/нестандартность     | <b>Уровень знания</b> методов оценки ситуации на ее стандартность/нестандартность    | <b>Т</b>            |
| <b>Уметь:</b><br>- использовать методы оценки ситуации на ее стандартность/нестандартность                                                                   | <b>Сформировать систематическое умение</b> выработки решения в нестандартных ситуациях                    | <b>Уровень умения</b> выработки решения в нестандартных ситуациях.                   | <b>ПЗ</b>           |
| <b>Владеть:</b><br>- навыками применения методов оценки ситуации на ее стандартность/нестандартность                                                         | <b>Сформировать систематическое владение</b> методами оценки ситуации на ее стандартность/нестандартность | <b>Уровень владения</b> методами оценки ситуации на ее стандартность/нестандартность | <b>ПЗ</b>           |

, ПЗ – практические задания, Т – тестовые задания, Д - доклады

**2 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы**

**Практические задания:**

#### Вариант I.

Задание 1. Подберите в художественной литературе по одному примеру деловой беседы и беседы по телефону. Охарактеризуйте данные примеры с точки зрения структуры и механизма построения данной формы деловой коммуникации. Задание 2. Придумайте и опишите игровую модель делового протокола.

Задание 3. Напишите эссе на тему «Образ делового человека в художественной литературе» (анализ образа делового человека с примерами).

Задание 4. Напишите тезисный ответ по теме «Методы генерирования идей» Вариант II.

Задание 1. Подберите в художественной или публицистической литературе пример конфликтной ситуации. Проследите этапы конфликта, модели поведения оппонентов, пути сглаживания конфликта. Дайте 3 варианта прогноза возможного развития ситуации.

Задание 2. Придумайте и опишите игровую модель пресс-конференции.

Задание 3. Напишите эссе на тему «Образ делового человека в художественной литературе» (анализ образа делового человека с примерами).

Задание 4. Напишите тезисный ответ по теме «Атрибуты делового общения»

#### Вариант III.

Задание 1. Подберите в художественной или публицистической литературе по одному примеру пресс-конференции и деловой беседы. Охарактеризуйте данные примеры с точки зрения структуры и механизма построения данной формы деловой коммуникации. Задание 2. Придумайте и опишите игровую модель конфликта в процессе делового совещания.

Задание 3. Напишите эссе на тему «Образ делового человека в художественной литературе» (анализ образа делового человека с примерами).

Задание 4. Напишите тезисный ответ по теме «Психологические типы» Вариант IV.

Задание 1. Подберите в художественной или публицистической литературе по одному примеру функционально-смысловых типов речи (слушание, говорение, чтение, письмо). Охарактеризуйте данные примеры с точки зрения структуры и механизма построения данного типа речи.

Задание 2. Придумайте и опишите игровую модель «мозгового штурма».

Задание 3. Напишите эссе на тему «Образ делового человека в художественной литературе» (анализ образа делового человека с примерами).

Задание 4. Напишите тезисный ответ по теме «Контроль и оценка деловых контактов»

#### Критерии оценивания:

За семестр студент может выполнить все задания.

- 5 баллов выставляется, если задания выполнены самостоятельно, в полном объеме, найдена, обобщена и систематизирована необходимая информация
- 4 балла выставляется студенту, если задания выполнены самостоятельно, в полном объеме, однако допущены незначительные ошибки, исправленные при указании на них
- 3 балла выставляется студенту, если задания выполнены самостоятельно, в полном объеме, однако допущены ошибки, исправленные с затруднением при указании на них
- 2 балла выставляется студенту, если задания не выполнены в полном объеме.

#### Тестовые задания:

##### Тест № 1

1 Предметом делового общения является ...

- А) интерес
- Б) конфликт



В) дело

2 Информационно-коммуникативная функция общения заключается ...

3 А) в восприятии и понимании другого человека

Б) в любом виде обмена информацией между участниками общения

В) в регуляции поведения и непосредственной организации совместной деятельности людей в процессе их взаимодействия

4 Что входит в классификацию невербальных средств общения?

А) кинесика

Б) патетика

В) проксемика

5 Что не относится к невербальным средствам общения?

6 А) походка

Б) пауза

В) просьба

6. Какие невербальные средства общения входят в группу кинесических ?

А) мимика

Б) беседа

В) визуальный контакт

7 Зрительно воспринимаемые движения другого человека, выполняющие выразительно-регулятивную функцию в общении, – это ...

А) кинесические средства общения

Б) просодические средства общения

В) такесические средства общения

8 Просодические средства общения связаны с (со) ...

9 А) прикосновением

Б) тембром голоса

В) взглядом

10 Что не относится к такесическим средствам общения?

А) рукопожатия

Б) похлопывание по плечу

В) движения руками (жесты)

11 Похлопывание по плечу возможно при ...

А) моральной поддержке человека

Б) равенстве социального положения участников общения

В) поддержке оптимальной близости между партнерами по общению

Г) встрече с коллегами по работе

12 Доминирующее рукопожатие – это значит ...

А) рука сверху, ладонь развернута вниз

Б) рука снизу, ладонь развернута вверх

В) обе ладони находятся в вертикальном положении

Г) прямая рука, ладонь находится в горизонтальном положении

13 Противоречие между жестами и смыслом высказывания является свидетельством ...

А) забывчивости

- Б) лжи
- В) враждебности

14 Обсуждение с целью заключения соглашения по какому-либо вопросу как в рамках сотрудничества, так и в условиях конфликта – это ...

- А) интервью
- Б) деловая беседа
- В) деловые переговоры

15 К особенностям деловых переговоров относят ...

- А) взаимозависимость участников переговоров
- Б) разнородность интересов сторон
- В) обострение отношений с партнерами

16 Стратегии ведения переговоров – это ...

- А) позиционный торг
- Б) разрешение сложившегося конфликта
- В) взаимный учет интересов участников

17 Какой стиль позиционного торга предполагает стремление твердо придерживаться выбранной позиции с возможными минимальными уступками?

- А) мягкий
- Б) средний
- В) жесткий

18 Перед началом переговоров необходимо согласовать процедурные вопросы. К ним относятся:

- А) повестка дня
- Б) порядок принятия решений
- В) этапы ведения переговоров

19 Успех переговоров определяет ...

- А) знание предмета обсуждения
- Б) владение техникой ведения переговоров
- В) умение перебивать собеседника

20 Стадии переговорного процесса – это ...

- А) подготовка к переговорам
- Б) оценка внешности партнеров по переговорам
- В) анализ результатов переговоров и выполнение достигнутых договоренностей
- Г) процесс переговоров

21 Основная функция речевого этикета – ...

- А) переход к внешней речи
- Б) снятие агрессии
- В) передача смысла высказывания

22 Конфликт между производственными требованиями и ценностями, с одной стороны, и желаниями сотрудника, с другой, – это ...

- А) конфликт внутриличностный
- Б) конфликт межличностный
- В) конфликт между организациями или группами

23 Конфликт между рядовыми сотрудниками, не находящимися в подчинении друг к другу, – это

- А) конфликт по горизонтали
- Б) конфликт по вертикали

В) конфликт смешанного типа

24 Наиболее распространенные типы конфликтов – ...

- А) конфликты по горизонтали
- Б) конфликты по вертикали
- В) конфликты смешанного типа

25 К позитивным функциям конфликта относятся ...

- А) получение новой информации об оппоненте
- Б) чрезмерное увлечение конфликтным взаимодействием в ущерб работе
- В) стимулирование к изменениям и развитию

26 Конфликт, приводящий к негативным, часто разрушительным действиям – это конфликт

- А) конструктивный
- Б) деструктивный
- В) объективный

27 Какие действия могут привести к нарастанию конфликта?

- А) силовое давление
- Б) уговоры
- В) невмешательство

28 Конструктивное разрешение конфликта зависит от ...

- А) адекватности восприятия конфликта
- Б) открытости и эффективности общения
- В) количества отрицательных эмоций

29 Силье поведения в конфликтной ситуации, при котором стороны пытаются урегулировать разногласия, идя на взаимные уступки, – это стиль ...

- А) конкуренции
- Б) сотрудничества
- В) компромисса
- Г) приспособления

30 Силье поведения в конфликтной ситуации, при котором стороны стремятся к одностороннему выигрышу, к победе – это стиль ...

- А) компромисса
- Б) конкуренции и соперничества
- В) сотрудничества
- Г) уклонения

#### Тест №2

1. Термин коммуникация введен в научный оборот:

- а) в начале XX века
- б) в XIX веке
- в) в эпоху нового времени

2. Адресант коммуникации – это...

- а) получатель
- б) аудитория слушателей
- в) отправитель

3. Вербальная коммуникация – это...

- а) письменная речь
- б) речевое общение людей
- в) несловесный язык

4. Естественные каналы коммуникации – это...

- а) зрение
- б) слух
- в) телеграф
- г) телефонная связь
- д) интернет

5. К источникам коммуникационного процесса относятся:

- а) только индивиды
- б) индивиды, группы людей, общественные институты
- в) общественные институты

6. Цель манипулятивного общения – это:

- а) поддержание социальных связей
- б) взаимопонимание
- в) влияние и давление на индивидов в своих целях

7. Социальная коммуникация – это:

- а) форма взаимодействия людей по передаче информации, осуществляемой при помощи знаковых систем
- б) взаимосвязь всех сфер общества при помощи технических средств
- в) информационная связь субъекта с объектом

8. Информация – это:

- а) сведения о чем-либо, передаваемые людьми
- б) субъект-объектное отношение в виде диалога
- в) обратная связь, как реакция на стимул

9. Наличие субъектов коммуникации – это отличительный признак коммуникативного контакта:

- а) электронного
- б) спонтанного
- в) межличностного

10. Теория коммуникации – это:

- а) наука о языке
- б) область научного знания о коммуникационных процессах
- в) сфера использования технических средств информации

11. Необходимым условием коммуникации является:

- а) обратная связь
- б) знание языка собеседника
- в) общность интересов собеседников

12. Технические науки изучают в коммуникации:

- а) смысловую сторону сигналов
- б) потребителей технического оборудования
- в) вопросы количества информации, скорости и качества ее передачи

13. Кто не занимался исследованиями систем научного управления:

- а) Фредерик Тэйлор
- б) Макс Вебер
- в) Иммануил Кант
- г) Анри Файоль

14. «Хотторнский эффект» положил начало...

- а) кибернетике
- б) герменевтике
- в) неоклассической школе человеческих отношений

15. Парадигма – это...

- а) геометрическая конструкция
- б) научная теория, воплощенная в определенной исторической системе понятий
- в) биологическая модель

16. Дугласу Макгрегору принадлежит значительная роль в разработке:

- а) философских концепций
- б) теории психоанализа

в)теории Х и У

17. Модели организационного поведения называются:

а)авторитарная

б)поддерживающая

в)опекунская

г)социологическая

18. Преобразования сигнала в форму, обеспечивающую его передачу по каналу коммуникации – это:

а)кодирование

б)процесс передачи обратной связи

в)интерпретация

19. Основание для деления коммуникации на непосредственную и опосредованную:

а)наличие субъектов коммуникации

б)условия взаимодействия

в)технические средства коммуникации

20. Что такое коммуникации в организациях?

а)Маркетинг

б)Менеджмент

в)Информационные каналы

21. Какое название получила теория, дополняющая модель Д. Макгрегора:

а)теория D

б)теория Альфа

в)теория Z

22. Кто предложил теорию иерархии уровней организационной культуры:

а)М. Фоллет

б)Э. Шейн

в)Ф. Тэйлор

23. Вычеркните понятия, не относящиеся к типам корпоративной культуры организаций по Э. Шейну:

а) культура иерархии

б)культура конкуренции

в)культура команды

г)культура адхократии

24. Каких понятий не бывает:

а)горизонтальных

б)вертикальных

в)перпендикулярных

г)восходящих

д)нисходящих

е)проявляющихся

25. Кто дополнил исследования Макгрегора в области моделей организационного поведения:

26. а)Э. Бернейз

27. б)У. Оучи

в)Г. Джейс

### Тест № 3

1. Отметьте условия реализации ДЕЛОВОЙ коммуникации: а)информационное содержание коммуникации; б)обязательность контактов всех участников коммуникации; в)соблюдение формально-ролевых принципов взаимодействия;

г)выражение эмоционального состояния участников коммуникации; д)ситуативные ограничения.

2. Коммуникация – это а)обмен идеями; б)общение;

в)трансляция информации через средства технической связи; г)стилистическое оформление речи.

3. Отметьте функции, реализуемые при деловом общении: а)инструментальная;

б) поэтическая; в) интегративная; г) магическая;  
д) функция социального контроля.

4. Отметьте верную характеристику логического коммуникативного барьера: а) барьер возникает у партнеров с неодинаковым видом мышления\*;

б) логический барьер возникает из-за неправильной стилистической организации речи;

в) логический барьер возникает из-за национальных особенностей участников коммуникации.

5. Трудности эффективного слушания возникают из-за а) низкой техники чтения;

б) отключения внимания;

в) незнания законов построения речи.

6. Отметьте характеристики, соответствующие типу «случайный посетитель выставок и ярмарок»:

а) ориентированность на общую информацию;

б) планомерная подготовка к посещению выставки (ярмарки); в) предпочтение общения непосредственно с изготовителем;

г) использование посещения выставки (ярмарки) для развития деловых контактов;

д) использование посещения выставки (ярмарки) для сбора технической информации.

6. Отметьте характеристики, соответствующие коммуникативно-ролевому типу «космополит»:

а) занимает лидерские позиции в коллективе; б) является «поставщиком» свежих идей;

в) чаще других контактирует с внешней средой\*; г) контролирует потоки сообщений в организации;

д) находится на пересечении информационных потоков.

7. Деловая коммуникация – это а) информационно-целевое общение; б) управленческое общение;

в) предметно-целевое общение; г) «зондирующее» общение.

8. Отметьте вопросы, необходимые для самоанализа перед деловой беседой: а) каковы предположения о целях собеседника;

б) каким образом избежать обозначения собственной цели; в) какие коммуникативные барьеры могут возникнуть;

г) какими способами активизировать конфронтационный стиль взаимодействия;

д) насколько раскрывать свои позиции.

9. Отметьте характеристики, соответствующие понятию «партнерский подход к переговорам»:

а) реализуется путем совместного с партнером анализа проблем; б) использует приемы военной тактики;

в) ориентируется на однозначную «победу» в переговорном процессе; г) ориентируется на стимулирование эффективного взаимопонимания.

10. Отметьте возможные варианты концовки выступления: а) призыв к действию;

б) постановка вопроса;

в) моделирование ситуации, вызывающей смех;

г) перечисление исследователей обозначенной проблемы; д) цитирование.

11. Телефон – это техническое средство:

а) информирования; б) обслуживания;

в) демонстрации.

12. Отметьте функцию, наиболее полно реализуемую в процессе рекламной коммуникации:

а) информационная; б) волеу направляющая (воздействия);

в) аккумулятивная (накопления информации).

13. Отметьте принятые в практике критерии классификации деловой документации:

а) по грифу б) по важности;

в) по назначению;

г) по срокам исполнения; д) по способу передачи; е) по эффективности.

а) Мэйо;

б) Вебер;

в) Питерс;

г) Тейлор.

7. По теории Маслоу, какие из человеческих потребностей находится на самом нижнем уровне пирамиды:

- а) социальные;
  - б) потребности в уважении;
  - в) потребности в безопасности и защищённости;
  - г) физиологические потребности.
8. Кто из нижеперечисленных учёных является представителем классической школы менеджмента:
- а) Файоль;
  - б) Тейлор;
  - в) Фоллет;
  - г) Мэйо.
9. Термин «менеджмент» принято переводить на русский язык как:
- а) направление;
  - б) владение;
  - в) управление;
  - г) деятельность
10. Понятия «планирование» и «прогнозирование» являются:
- а) равнозначными;
  - б) понятие «планирование» шире;
  - в) понятие «прогнозирование» шире;
  - г) не связаны друг с другом.
- а) Мэйо;
  - б) Вебер;
  - в) Питерс;
  - г) Тейлор.
7. По теории Маслоу, какие из человеческих потребностей находятся на самом нижнем уровне пирамиды:
- а) социальные;
  - б) потребности в уважении;
  - в) потребности в безопасности и защищённости;
  - г) физиологические потребности.
8. Кто из нижеперечисленных учёных является представителем классической школы менеджмента:
- а) Файоль;
  - б) Тейлор;
  - в) Фоллет;
  - г) Мэйо.
9. Термин «менеджмент» принято переводить на русский язык как:
- а) направление;
  - б) владение;
  - в) управление;
  - г) деятельность
10. Понятия «планирование» и «прогнозирование» являются:
- а) равнозначными;
  - б) понятие «планирование» шире;
  - в) понятие «прогнозирование» шире;
  - г) не связаны друг с другом.
- а) Мэйо;
  - б) Вебер;
  - в) Питерс;
  - г) Тейлор.
7. По теории Маслоу, какие из человеческих потребностей находятся на самом нижнем уровне пирамиды:
- а) социальные;
  - б) потребности в уважении;
  - в) потребности в безопасности и защищённости;
  - г) физиологические потребности.

8. Кто из нижеперечисленных учёных является представителем классической школы менеджмента:

- а) Файоль;
- б) Тейлор;
- в) Фоллет;
- г) Мэйо.

9. Термин «менеджмент» принято переводить на русский язык как:

- а) направление;
- б) владение;
- в) управление;
- г) деятельность

10. Понятия «планирование» и «прогнозирование» являются:

- а) равнозначными;
- б) понятие «планирование» шире;
- в) понятие «прогнозирование» шире;
- г) не связаны друг с другом.

### **1. Инструкция по выполнению.**

При выполнении тестовых заданий обучающийся должен выбрать один или несколько верных ответов из предложенных вариантов.

### **Критерии оценивания:**

- 5 баллов выставляется, если правильные ответы даны на 85-100% вопросов
- 4 балла выставляется студенту, если правильные ответы даны на 65-84% вопросов
- 3 балла выставляется студенту, если правильные ответы даны на 50-64% вопросов
- 2 балла выставляется студенту, если правильные ответы даны на менее 50% тестовых заданий

освещены неправильно, бессистемно, с грубыми ошибками, отсутствуют понимания основной сути вопросов, выводов, обобщений, обнаружено неумение решать учебные задачи.

### **3. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций**

Процедура оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций состоит из текущего контроля.

**Текущий контроль** успеваемости проводится с использованием оценочных средств, представленных в п. 2 данного приложения. Результаты текущего контроля доводятся до сведения студентов до промежуточной аттестации и учитываются при оценивании знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности.



## МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

### ОГСЭ.05 Деловое общение

Методические указания для студентов по освоению дисциплин являются частью рабочей программы дисциплины ОГСЭ.05 Деловое общение (приложением к рабочей программе).

Рабочая программа дисциплины утверждается директором колледжа для изучения дисциплины. Определяет цели и задачи дисциплины, формируемые в ходе ее изучения компетенции и их компоненты, содержание изучаемого материала, виды занятий и объем выделяемого учебного времени, а также порядок изучения и преподавания учебной дисциплины.

Для самостоятельной учебной работы студента важное значение имеют разделы «Структура и содержание дисциплины (модуля)» и «Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины (модуля)». В первом указываются разделы и темы изучаемой дисциплины, а также виды занятий и планируемый объем (в академических часах), во втором – рекомендуемая литература и перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

Для подготовки к текущему контролю студенты могут воспользоваться оценочными средствами, представленными в Приложении 1 к рабочей программе дисциплины.

#### 1. Описание последовательности действий студента

Приступая к изучению дисциплины необходимо в первую очередь ознакомиться содержанием рабочей программы дисциплины, где в разделе «Структура и содержание дисциплины (модуля)» приведено общее распределение часов аудиторных занятий.

Залогом успешного освоения дисциплины является посещение лекционных занятий и выполнение практических работ, так как пропуск одного, а тем более нескольких занятий может осложнить освоение разделов курса.

Лекции имеют целью дать систематизированные основы научных знаний по содержанию дисциплины. При изучении и проработке теоретического материала необходимо:

- повторить законспектированный на лекционном занятии материал и дополнить его с учетом рекомендованной по данной теме литературы;
- при самостоятельном изучении теоретической темы подготовить конспект, используя рекомендованные в рабочей программе дисциплины литературные источники и электронные образовательные ресурсы;
- ответить на контрольные вопросы по теме.

Практические занятия проводятся с целью углубления и закрепления знаний, полученных на лекциях, в процессе самостоятельной работы с учебной литературой.

В ходе практического занятия обучающиеся выполняют одну практическую работу под руководством преподавателя в соответствии с изучаемым содержанием учебного материала.

Выполнение обучающимся практических работ проводится с целью:

- систематизации и закрепления полученных теоретических знаний и практических умений;
  - углубления теоретических знаний в соответствии с заданной темой;
  - формирования умений применять теоретические знания при решении поставленных вопросов;
  - развития общих компетенций у обучающихся;
  - развития творческой инициативы, самостоятельности, ответственности и организованности.
- Выполнение обучающимися практических работ направлено на:
- обобщение, систематизацию, углубление, закрепление полученных теоретических знаний по конкретным темам дисциплины;

- формирование умений применять полученные знания на практике, реализацию единства интеллектуальной и практической деятельности;

- выработку при решении поставленных задач таких профессионально значимых качеств, как самостоятельность, ответственность, точность, творческая инициатива.

При подготовке к практическому занятию необходимо изучить или повторить лекционный материал по соответствующей теме.

## 2. Рекомендации по работе с литературой и источниками

Работу с литературой следует начинать с анализа рабочей программы дисциплины, содержащей список основной и дополнительной литературы.

В случае возникновения затруднений в понимании учебного материала следует обратиться к другим источникам, где изложение может оказаться более доступным.

Работа с литературой не только полезна как средство более глубокого изучения любой дисциплины, но и является неотъемлемой частью профессиональной деятельности будущего выпускника.