

Документ подписан Министерством науки и высшего образования Российской Федерации

Информация о владельце:

ФИО: Гончарова Наталья Георгиевна

Должность: Директор Гуковского института Экономики и права (филиала) ФГОУ

ВО "РГЭУ (РИНХ)"

Дата подписания: 23.07.2025 12:00:00

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 обеспечения
Для набора 2023 года

Форма обучения	очная
Часов по учебному плану	68
в том числе:	
аудиторные занятия	64
самостоятельная работа	0

Гуково
2025 г.

Распределение часов дисциплины по семестрам

Семестр (<Курс>.<Семестр на курсе>)	3 (2.1)		Итого	
Неделя	16			
Вид занятий	УП	РП	УП	РП
Лекции	32	32	32	32
Практические	32	32	32	32
Консультации	4	4	4	4
Итого ауд.	64	64	64	64
Контактная работа	68	68	68	68
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 составили: преподаватели Онищенко Ю.В., 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	
3.1 Знать	
ОК-3: Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.	
- методы оценки ситуации на ее стандартность/нестандартность;	
- виды ответственности за совершенное нарушение каких-либо норм поведения.	
3.2 Уметь	
ОК-3: Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.	
- использовать методы оценки ситуации на ее стандартность/нестандартность	
3.3 Владеть	
ОК-3: Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.	
- 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	
	Раздел 1. Введение. Деловое общение людей как приоритетная социально-психологическая проблема						
1.1	Введение. Деловое общение людей как приоритетная социально-психологическая проблема /Лек/	3	2	ОК -3	Л1.1Л2.1 Л2.2		
	Раздел 2. Социально- психологические основы делового общения						
2.1	Цели и содержание делового общения. Функции, параметры делового общения. Стили общения. Этапы и структура делового общения. /Лек/	3	2	ОК -3	Л1.1Л2.1 Л2.2		
2.2	Подготовка реферата: "Роль невербальных средств общения в профессиональной деятельности" /Лек/	3	2	ОК -3	Л1.1Л2.1 Л2.2		
2.3	Подготовка реферата: "Последствия искаженного восприятия человека человеком в общении" /Пр/	3	2	ОК -3	Л1.1Л2.1 Л2.2		
2.4	Изучение статей А.Н.Леонтьева "Общее понятие о деятельности" и С.Л.Рубинштейна "Принципы творческой самостоятельной деятельности: к философским основам современной педагогики" /Пр/	3	4	ОК -3	Л1.1Л2.1 Л2.2		
2.5	Составление рекомендаций "Профессиональный кодекс " /Лек/	3	4	ОК -3	Л1.1Л2.1 Л2.2		
2.6	Сочинение-рассуждение: "Умение слушать собеседника-успех делового общения" /Пр/	3	2	ОК -3	Л1.1Л2.1 Л2.2		

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

8.4	Речевой этикет в деловом общении /Пр/	3	2	ОК -3	Л2.1 Л2.2Л1.1		
	Раздел 9. Деловое общение при обслуживании клиентов			ОК -3			
9.1	Установление первоначального контакта. Типы клиентов. /Лек/	3	2	ОК -3	Л2.1 Л1.1Л2.2		
9.2	Методы презентации услуг. Деловое общение через ин-тернет. /Пр/	3	2	ОК -3	Л1.1Л2.1 Л2.2		
9.3	Дифференцированный зачет /ЗачётСОц/	3	2	ОК -3	Л1.1Л2.1 Л2.2		

5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

5.1. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации

Вопросы к дифференцированному зачету:

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

6.1.2. Дополнительная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Колич-во
Л2.1	Титова Л. Г.	Деловое общение: Учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям экономики и управления	Москва: ЮНИТИ- ДАНА, 2022	http://biblioclub.ru/ - неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей
Л2.2	Бабаева А. В., Мамина Р. И., Маминой Р. И.	Деловое общение и деловой этикет	Санкт-Петербург: Петрополис, 2022	http://biblioclub.ru/ - неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Колич-во
Л2.3	И.Ю.Скибцкая	Деловое общение: учебник и практикум	Москва "Юрайт", 2022	http://biblioclub.ru/ -

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: http://rucont.ru/ .
6.4.2	2. ЭБС znanium.com [Электронный ресурс]. Режим доступа: http://www.znaniy.com/
6.4.3	3. ЭБС «Университетская библиотека online» [Электронный ресурс]. Режим доступа: http://www.biblioclub.ru .
6.4.4	4. Книжный магазин DesignerBOOKS. Режим доступа: http://www.designerbooks.ru/ .
6.4.5	http://ru.wikipedia.org
6.4.6	http://www.ethicscenter.ru Этика – образовательный ресурсный центр
6.4.7	http://www.abccba.ru Этика
6.4.8	http://delovoi-etiket.ru/ Деловой этикет
6.4.9	http://maymed.ru/ Интернет-этикет
6.4.10	http://www.menjournal.ru/karyera/etiket/

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

, 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 ... 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
- 3 Что входит в классификацию невербальных средств общения? А) кинесика
Б) патетика
В) проксемика
- 4 Что не относится к невербальным средствам общения? А) походка
Б) пауза В)
просьба
- 5 Какие невербальные средства общения входят в группу кинесических ? А) мимика
Б) беседа
В) визуальный контакт
- 6 Зрительно воспринимаемые движения другого человека, выполняющие выразительно-регулятивную функцию в общении, – это ...
А) кинесические средства общения Б)
просодические средства общения В)
такесические средства общения
- 7 Просодические средства общения связаны с (со) ... А) прикосновением Б) тембром голоса
В) взглядом
- 8 Что не относится к такесическим средствам общения? А) рукопожатия
Б) похлопывание по плечу В)
движения руками (жесты)
- 9 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
- 10 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
- 11 Противоречие между жестами и смыслом высказывания является свидетельством ... А)
забывчивости
Б) лжи
В) враждебности
- 12 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
- 13 К особенностям деловых переговоров относят ... А)
взаимозависимость участников переговоров
Б) разнородность интересов сторон

- В) обострение отношений с партнерами
- 14 Стратегии ведения переговоров – это ... А) позиционный торг
Б) разрешение сложившегося конфликта В) взаимный учет интересов участников
- 15 Какой стиль позиционного торга предполагает стремление твердо придерживаться выбранной позиции с возможными минимальными уступками?
А) мягкий Б) средний В) жесткий
- 16 Перед началом переговоров необходимо согласовать процедурные вопросы. К ним относятся:
А) повестка дня
Б) порядок принятия решений В) этапы ведения переговоров
- 17 Успех переговоров определяет ...
А) знание предмета обсуждения Б) владение техникой ведения переговоров
В) умение перебивать собеседника
- 18 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
- 19 Основная функция речевого этикета – ... А) переход к внешней речи
Б) снятие агрессии
В) передача смысла высказывания
- 20 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
- 21 Конфликт между рядовыми сотрудниками, не находящимися в подчинении друг к другу, – это
А) конфликт по горизонтали Б) конфликт по вертикали
В) конфликт смешанного типа
- 22 Наиболее распространенные типы конфликтов – ... А) конфликты по горизонтали
Б) конфликты по вертикали
В) конфликты смешанного типа
- 23 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
- 24 Конфликт, приводящий к негативным, часто разрушительным действиям – это конфликт
- 25 А) конструктивный Б) деструктивный
В) объективный
- 26 Какие действия могут привести к нарастанию конфликта? А) силовое давление
Б) уговоры

В) невмешательство

27 Конструктивное разрешение конфликта зависит от ...

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

28 Стил ь поведения в конфликтной ситуации, при котором стороны пытаются урегулировать разногласия, идя на взаимные уступки, – это стил ь ...

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

30 Стил ь поведения в конфликтной ситуации, при котором стороны стремятся к одностороннему выигрышу, к победе – это стил ь ... 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 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)волеуководительная

(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 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 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.

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.