

**МИНОБРНАУКИ РОССИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ВОРОНЕЖСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ИНЖЕНЕРНЫХ ТЕХНОЛОГИЙ»**

УТВЕРЖДАЮ

И.о. проректора по учебной работе

_____ Василенко В.Н.

«30» мая 2024 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
ДИСЦИПЛИНЫ**

Этика делового общения

Направление подготовки
38.03.03 Управление персоналом

Направленность (профиль)
Управление персоналом организации

Квалификация выпускника
Бакалавр

Воронеж

1. Цели и задачи дисциплины

Целью освоения дисциплины является формирование компетенций обучающегося в области профессиональной деятельности и сфере профессиональной деятельности:

07 Административно-управленческая и офисная деятельность (в сфере информационно-аналитического обеспечения и оперативного управления персоналом организаций любой организационно-правовой формы и в любых видах экономической деятельности).

Дисциплина направлена на решение задач профессиональной деятельности следующих типов:

информационно-аналитический;

организационно-управленческий.

Программа составлена в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 38.03.03 – Управление персоналом.

2. Перечень планируемых результатов обучения, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

№ п/п	Код компетенции	Формулировка компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции
1	ПКв-1	Способен осуществлять поиск, привлечение, подбор и отбор персонала на основе анализа информации о потребностях организации в персонале	ИД1 _{ПКв-1} – Использует базовые принципы и методы анализа потребности организации в персонале с учетом состояния рынка труда в процессе поиска и подбора персонала, определяет требования организации к вакантной должности с учетом специфики организации труда и управления
2	ПКв-3	Способен осуществлять деятельность по оценке и аттестации персонала организации	ИД2 _{ПКв-3} - Проводит оценку и/или аттестацию персонала и анализ ее результатов с подготовкой рекомендаций руководству и персоналу в соответствии с законодательством Российской Федерации

Код и наименование индикатора достижения компетенции	Результаты обучения (показатели оценивания)
ИД1 _{ПКв-1} – Использует базовые принципы и методы анализа потребности организации в персонале с учетом состояния рынка труда в процессе поиска и подбора персонала, определяет требования организации к вакантной должности с учетом специфики организации труда и управления	Знает: базовые принципы этических норм в деловом общении
	Умеет: применять этические нормы при формировании базовых принципов делового общения
	Владеет: навыками применения этических норм при определении требования организации к вакантной должности
ИД2 _{ПКв-3} - Проводит оценку и/или аттестацию персонала и анализ ее результатов с подготовкой рекомендаций руководству и персоналу в соответствии с законодательством Российской Федерации	Знает: функции и типы официальных документов
	Умеет: осуществлять выбор типовых официальных документов, необходимых при проведении оценки и/или аттестации персонала
	Владеет: навыками работы с типовыми официальными документами при проведении оценки и/или аттестации персонала и анализе ее результатов

3. Место дисциплины в структуре ООП ВО

Дисциплина относится к части, формируемой участниками образовательных отношений Блока 1 ООП. Дисциплина является обязательной к изучению.

Изучение дисциплины основано на знаниях, умениях и навыках, полученных при изучении обучающимися дисциплин:

Введение в профессию

Подбор и оценка персонала

Рынок труда

Основы психологии и социологии труда
 Основные химические технологии
 Продукты питания из растительного сырья
 Продукты питания животного происхождения
 Учебная практика, ознакомительная практика

Дисциплина является предшествующей для изучения обучающимися дисциплин:

Подбор и оценка персонала
 Кадровые риски и их оценка
 Мотивация и стимулирование трудовой деятельности
 Персональный менеджмент
 Лидерство и формирование команды
 Технологии управления развитием персонала
 Основы управленческого консультирования
 Управленческий учет и учет персонала
 Основы кадровой политики и кадрового планирования
 Анализ и проектирование рабочих мест
 Основы кадрового аудита
 Кадровый аудит и контроллинг
 Производственная практика, технологическая (проектно-технологическая) практика
 Производственная практика, преддипломная практика

4. Объем дисциплины и виды учебной работы

Общая трудоемкость дисциплины составляет 2 зачетных единицы.

Виды учебной работы	Всего ак. ч	Распределение трудоемкости по семестрам, ак. ч
		5
Общая трудоемкость дисциплины (модуля)	72	72
Контактная работа в т. ч. аудиторные занятия:	30,85	30,85
Лекции	15	15
в том числе в форме практической подготовки	-	-
Практические занятия	15	15
в том числе в форме практической подготовки	15	15
Консультации текущие	0,75	0,75
Вид аттестации: зачет	0,1	0,1
Самостоятельная работа:	41,15	41,15
Проработка материалов конспекту лекций	7,15	7,15
Подготовка материалов по учебникам	12	12
Кейс-задание	10	10
Другие виды СРО (в том числе выполнение ситуационных заданий, подготовка к тестированию по заданным темам)	12	12

5 Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий

5.1 Содержание разделов дисциплины

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Содержание раздела	Трудоемкость раздела, ак.ч.
1.	Основные понятия этики делового общения. Средства и формы делового общения	Понятие этики. Деловое общение. Базовые принципы этических норм в деловом общении. Место этики в деловом общении. Вербальные и невербальные средства общения. Организация вербального взаимодействия. Речевая коммуникация. Основные характеристики делового общения. Этапы делового общения. Культура делового	20

		общения. Формы делового общения.	
2.	Деловая этика	Деловой этикет. Основы речевой этики. Этика ораторского выступления. Этика личности и ее применение при организации мероприятий по обучению и развитию персонала. Корпоративная этика. Деловое общение в рабочей группе.	20
3	Официально-деловая письменная речь. Стиль и оформление служебных документов	Официально-деловой стиль. Функции официального документа. Типы официальных документов и их применение при проведении оценки и/или аттестации персонала. Новые тенденции в практике русского делового письма.	31,15
		<i>Консультации текущие</i>	0,75
		<i>Зачет</i>	0,1

5.2 Разделы дисциплины и виды занятий

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Лекции, ак.ч.	ПЗ, ак.ч.	СРО, ак.ч.
1.	Основные понятия этики делового общения. Средства и формы делового общения	5	5	10
2.	Деловая этика	5	5	10
3.	Официально-деловая письменная речь. Стиль и оформление служебных документов	5	5	21,15
		<i>Консультации текущие</i>	0,75	
		<i>Зачет</i>	0,1	

5.2.1 Лекции

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Тематика лекционных занятий	Трудоемкость, час
1.	Основные понятия этики делового общения. Средства и формы делового общения	Понятие этики. Деловое общение. Базовые принципы этических норм в деловом общении. Место этики в деловом общении. Вербальные и невербальные средства общения. Организация вербального взаимодействия. Речевая коммуникация. Основные характеристики делового общения. Этапы делового общения. Культура делового общения. Формы делового общения.	5
2.	Деловая этика	Деловой этикет. Основы речевой этики. Этика ораторского выступления. Этика личности и ее применение при организации мероприятий по обучению и развитию персонала. Корпоративная этика. Деловое общение в рабочей группе.	5
3.	Официально-деловая письменная речь. Стиль и оформление служебных документов	Официально-деловой стиль. Функции официального документа. Типы официальных документов и их применение при проведении оценки и/или аттестации персонала. Новые тенденции в практике русского делового письма.	5

5.2.2 Практические занятия

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Тематика практических занятий	Трудоемкость, час
1.	Основные понятия этики делового общения. Средства и формы делового общения	Понятие этики. Деловое общение. Базовые принципы этических норм в деловом общении. Место этики в деловом общении. Вербальные и невербальные средства общения. Организация вербального взаимодействия. Речевая коммуникация. Основные характеристики делового общения. Этапы делового общения. Культура делового общения. Формы делового общения.	5
2.	Деловая этика	Деловой этикет. Основы речевой этики. Этика ораторского выступления. Этика личности и ее применение	5

		при организации мероприятий по обучению и развитию персонала. Корпоративная этика. Деловое общение в рабочей группе.	
3.	Официально-деловая письменная речь. Стиль и оформление служебных документов	Официально-деловой стиль. Функции официального документа. Типы официальных документов и их применение при проведении оценки и/или аттестации персонала. Новые тенденции в практике русского делового письма.	5

5.2.3 Лабораторный практикум: *не предусмотрен*

5.2.4 Самостоятельная работа обучающихся

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Вид СРО	Трудоемкость, ак. ч
1	Основные понятия этики делового общения. Средства и формы делового общения	Проработка материалов конспекту лекций	2
		Подготовка материалов по учебникам	4
		Другие виды СРО (в том числе выполнение ситуационных заданий, подготовка к тестированию по заданным темам)	4
2	Деловая этика	Проработка материалов конспекту лекций	2
		Подготовка материалов по учебникам	4
		Другие виды СРО (в том числе выполнение ситуационных заданий, подготовка к тестированию по заданным темам)	4
3	Официально-деловая письменная речь. Стиль и оформление служебных документов	Проработка материалов конспекту лекций	3,15
		Подготовка материалов по учебникам	4
		Кейс-задание	10
		Другие виды СРО (в том числе выполнение ситуационных заданий, подготовка к тестированию по заданным темам)	4

6 Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

Для освоения дисциплины обучающийся может использовать:

6.1 Основная литература

1. Фионова, Л. Р. Этика делового общения : учебное пособие / Л. Р. Фионова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Пенза : ПГУ, 2020. — 112 с. <https://e.lanbook.com/book/162302>
2. Кунц, Е. В. Учебно-методическое пособие по дисциплине Этика делового общения : учебно-методическое пособие / Е. В. Кунц. — Москва : МТУСИ, 2021. — 56 с. <https://e.lanbook.com/book/215264>
3. Жданов, С. С. Культура речи и деловое общение в бизнесе : учебно-методическое пособие / С. С. Жданов, О. И. Недоступ, И. В. Гаузер. — Новосибирск : СГУГиТ, 2022. — 76 с. <https://e.lanbook.com/book/317453>

6.2 Дополнительная литература

1. Культура речи и делового общения : учебно-методическое пособие / составитель Г. А. Касумова. — Тюмень : ГАУ Северного Зауралья, 2021. — 73 с. <https://e.lanbook.com/book/175134>

2. Речевая коммуникация и деловое общение : учебное пособие / составитель Н. Н. Федорова. — Сочи : СГУ, 2020. — 50 с. <https://e.lanbook.com/book/172144>

6.3 Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся

Освоение закрепленных за дисциплиной компетенций осуществляется посредством изучения теоретического материала на лекциях, выполнения практических работ. Учебно-методический комплекс дисциплины размещен в Электронной информационно-образовательной среде ВГУИТ <http://education.vsu.ru/>.

6.4 Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля)

Наименование ресурса сети «Интернет»	Электронный адрес ресурса
Научная электронная библиотека	https://www.elibrary.ru/defaultx.asp
Образовательная платформа «Юрайт»	https://urait.ru/
ЭБС «Лань»	https://e.lanbook.com/
АИБС «МегаПро»	https://biblos.vsu.ru/MegaPro/Web
Сайт Министерства науки и высшего образования РФ	http://minobrnauki.gov.ru
Электронная информационно-образовательная среда ФГБОУ ВО «ВГУИТ»	http://education.vsu.ru

6.5 Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем

При изучении дисциплины используется программное обеспечение, современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы: ЭИОС университета, в том числе на базе программной платформы «Среда электронного обучения ЗКЛ».

При освоении дисциплины используется лицензионное и открытое программное обеспечение

Программы	Лицензии, реквизиты подтверждающего документа
Adobe Reader XI	(бесплатное ПО) https://acrobat.adobe.com/ru/ru/acrobat/pdf-reader/volume-distribution.html
Альт Образование	Лицензия № AAA.0217.00 с 21.12.2017 г. по «Бессрочно»
Microsoft Windows 8	Microsoft Open License
Microsoft Windows 8.1	Microsoft Windows Professional 8 Russian Upgrade Academic OPEN 1 License No Level#61280574 от 06.12.2012 г. https://www.microsoft.com/ru-ru/licensing/licensing-programs/open-license
Microsoft Office Professional Plus 2010	Microsoft Open License Microsoft Office Professional Plus 2010 Russian Academic OPEN 1 License No Level #48516271 от 17.05.2011 г. https://www.microsoft.com/ru-ru/licensing/licensing-programs/open-license
Microsoft Office 2007 Standart	Microsoft Open License Microsoft Office 2007 Russian Academic OPEN No Level #44822753 от 17.11.2008 https://www.microsoft.com/ru-ru/licensing/licensing-programs/open-license

Libre Office 6.1	Лицензия № AAA.0217.00 с 21.12.2017 г. по «Бессрочно» (Включен в установочный пакет операционной системы Альт Образование 8.2)
------------------	---

Справочно-правовые системы

Программы	Лицензии, реквизиты подтверждающего документа
Справочные правовая система «Консультант Плюс»	Договор о сотрудничестве с «Информсвязь-черноземье», Региональный информационный центр общероссийской сети распространения правовой информации Консультант Плюс № 8-99/RD от 12.02.1999 г.

7 Материально-техническое обеспечение дисциплины

Ауд. 2. Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, лабораторных и практических занятий, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации (для всех направлений и специальностей): Проектор Epson EB-W9 2500 Переносное оборудование, экран, ноутбук Lenovo, акустическая система BEHRINGER B208D; Наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий, обеспечивающие тематические иллюстрации.

Ауд. 248. Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, лабораторных и практических занятий, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации (для всех направлений и специальностей): Компьютер ASUS; Коммутатор D-Link DES-1008D; Принтер HP Laser Jet 1018; Интерактивная доска Activboard; переносные колонки активные Microlab SOLO.

Ауд. 427а. Помещение (Учебная аудитория) для самостоятельной работы обучающихся: Компьютер Intel Core Duo E5300, сетевой коммутатор для подключения к компьютерной сети (Интернет), ноутбук Lenovo, ноутбук Asus D541NAGQ335T, ноутбук Samsung 300Ci5-241OM 2.3, ноутбук HP AMD, ноутбук Acer "17.3" Celeron N 3350/1, 1/2048/500/Intel/HD/WIN10, ноутбук DNS, Ноутбук Acer 15.6.

8 Оценочные материалы для промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)

Оценочные материалы (ОМ) для дисциплины (модуля) включают в себя:

- перечень компетенций с указанием индикаторов достижения компетенций, этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы;
- описание шкал оценивания;
- типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков;
- методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности.

ОМ представляются отдельным комплектом и **входят в состав рабочей программы дисциплины (модуля) в виде приложения.**

Оценочные материалы формируются в соответствии с П ВГУИТ «Положение об оценочных материалах».

ПРИЛОЖЕНИЕ
к рабочей программе

1. Организационно-методические данные дисциплины для очно-заочной формы обучения

1.1 Объемы различных форм учебной работы и виды контроля в соответствии с учебным планом

Общая трудоемкость дисциплины составляет 2 зачетных единицы

<i>Виды учебной работы</i>	Всего ак. ч	Распределение трудоемкости по семестрам, ак. ч
		6
<i>Общая трудоемкость дисциплины</i>	72	72
<i>Контактная работа, в т.ч. аудиторные занятия:</i>	12,4	12,4
<i>Лекции</i>	6	6
<i>в том числе в форме практической подготовки</i>	-	-
<i>Практические занятия (ПЗ)</i>	6	6
<i>в том числе в форме практической подготовки</i>	6	6
<i>Консультации текущие</i>	0,3	0,3
<i>Вид аттестации: зачет</i>	0,1	0,1
<i>Самостоятельная работа:</i>	59,6	59,6
<i>Проработка материалов конспекту лекций</i>	2	2
<i>Подготовка материалов по учебникам</i>	32,6	32,6
<i>Кейс-задание</i>	10	10
<i>Другие виды СРО (в том числе выполнение ситуационных заданий, подготовка к тестированию по заданным темам)</i>	15	15

**ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ
ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ**

по дисциплине

Этика делового общения

1 Перечень компетенций с указанием этапов их формирования

№ п/п	Код компетенции	Формулировка компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции
1	ПКв-1	Способен осуществлять поиск, привлечение, подбор и отбор персонала на основе анализа информации о потребностях организации в персонале	ИД1 _{ПКв-1} – Использует базовые принципы и методы анализа потребности организации в персонале с учетом состояния рынка труда в процессе поиска и подбора персонала, определяет требования организации к вакантной должности с учетом специфики организации труда и управления
2	ПКв-3	Способен осуществлять деятельность по оценке и аттестации персонала организации	ИД2 _{ПКв-3} - Проводит оценку и/или аттестацию персонала и анализ ее результатов с подготовкой рекомендаций руководству и персоналу в соответствии с законодательством Российской Федерации

Код и наименование индикатора достижения компетенции	Результаты обучения (показатели оценивания)
ИД1 _{ПКв-1} – Использует базовые принципы и методы анализа потребности организации в персонале с учетом состояния рынка труда в процессе поиска и подбора персонала, определяет требования организации к вакантной должности с учетом специфики организации труда и управления	Знает: базовые принципы этических норм в деловом общении
	Умеет: применять этические нормы при формировании базовых принципов делового общения
	Владеет: навыками применения этических норм при определении требования организации к вакантной должности
ИД2 _{ПКв-3} - Проводит оценку и/или аттестацию персонала и анализ ее результатов с подготовкой рекомендаций руководству и персоналу в соответствии с законодательством Российской Федерации	Знает: функции и типы официальных документов
	Умеет: осуществлять выбор типовых официальных документов, необходимых при проведении оценки и/или аттестации персонала
	Владеет: навыками работы с типовыми официальными документами при проведении оценки и/или аттестации персонала и анализе ее результатов

2 Паспорт оценочных материалов по дисциплине

№ п/п	Контролируемые модули/разделы/темы дисциплины	Индекс контролируемой компетенции (или ее части)	Оценочные средства		Технология оценки (способ контроля)
			Наименование	№ задания	
1	Основные понятия этики делового общения. Средства и формы делового общения	ПКв-1 (ИД1 _{ПКв-1})	Собеседование (вопросы к зачету)	1-120	Проверка преподавателем (Уровневая шкала)
2	Деловая этика		Тестовое задание		Компьютерное тестирование (процентная шкала)
3	Официально-деловая письменная речь. Стиль и оформление служебных документов		ПКв-3 (ИД2 _{ПКв-3})		Практические задания
		Кейс-задания (ситуационные задания)		Проверка преподавателем (Уровневая шкала)	

3. Оценочные материалы для промежуточной аттестации

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

Аттестация обучающегося по дисциплине проводится в форме тестирования и предусматривает возможность последующего собеседования (зачета).

3.1 Тесты (тестовые задания)

3.1.1 ПКв-1 Способен осуществлять поиск, привлечение, подбор и отбор персонала на основе анализа информации о потребностях организации в персонале (ИД1_{ПКв-1} – Использует базовые принципы и методы анализа потребности организации в персонале с учетом состояния рынка труда в процессе поиска и подбора персонала, определяет требования организации к вакантной должности с учетом специфики организации труда и управления)

№ задания	Тестовое задание с выбором одного правильного ответа
1.	Процесс взаимного обмена информацией в процессе делового общения называется: А. Коммуникацией В. Тренингом С. 3. Сотрудничеством
2.	К вербальным средствам общения персонала организации относится: А. Мимика В. Жесты С. Человеческая речь
3.	Если в деловой беседе был задан вопрос, непонятный по содержанию, то: А. Такой вопрос можно проигнорировать В. Можно сделать замечание собеседнику о неуместности и сложности его вопроса С. Следует попросить повторить вопрос, поскольку Вы не уверены, что поняли его
4.	Если при ответе на вопрос вас неправильно поняли, то: А. Немедленно признайте свою вину, сообщив партнёру, что, по-видимому, вы не очень удачно сформулировали свою мысль, и попробуйте сделать это ещё раз, с учётом особенностей понимания и восприятия информации партнёром В. Укажите деловому партнеру на его несообразительность и непонятливость, после чего повторите еще раз С. Сделайте вид, что не услышали собеседника
5.	Процесс взаимного обмена информацией между партнёрами по общению - это А. Коммуникация В. Сепарация С. Интеграция
6.	Оживлённая, бойкая манера говорить, быстрый темп речи сотрудника свидетельствуют о: А. Рассудительности, основательности В. Импульсивности сотрудника, его уверенности в себе С. Безразличии сотрудника
7.	Для передачи информации между персоналом используются: А. вербальные и невербальные средства общения В. постоянные и переменные каналы общения С. Интернет
8.	Объектом науки «деловое общение» является: А. Прибыль организации В. реально существующая деловая практика во всем многообразии деловых отношений и взаимосвязей С. деловые коммуникации
9.	Цель делового общения: А. обучение людей построению грамотной речи В. совершенствование ораторского мастерства С. организация и оптимизация определенного вида совместной предметной дея-

	тельности с учетом специфики организации труда и управления
10.	В становлении науки «Деловое общение» решающее значение имеют: A. Этические и психологические предпосылки B. Материальные предпосылки C. Общекультурные предпосылки D. Все варианты верны
11.	В рамках началось исследование такого очень важного социально-психологического феномена, как общение: A. Спада экономики B. Социальной психологии C. Совершенствования ораторского искусства
12.	Межличностное восприятие – это: A. Понимание речи собеседника B. Целенаправленное отражение внешнего облика и поведения другого человека, его понимание и оценка C. 3. Умение осуществлять деловую коммуникацию
13.	Более 70% времени деловой человек тратит на: A. Общение с партнёрами, клиентами, своими сотрудниками B. Деловую переписку C. Делегирование полномочий
14.	Умение слушать – это: A. Способность физически воспринимать звук B. Способность сосредотачиваться на воспринимаемом, понимать значение принимаемых звуков C. Умение воспроизвести услышанное
15.	Деловое общение – это A. Вид коммуникаций, направленный на повышение прибыли фирмы B. Деловая переписка C. Вид межличностного общения, направленного на достижение какой-то предметной договорённости.
16.	Важнейшая особенность делового общения состоит в том, что: A. Нужно стремиться к минимизации затрат на различные средства общения сотрудников B. Нужно уметь строить отношения с разными людьми, добиваясь максимальной эффективности деловых контактов. C. Нужно минимизировать время на общение между сотрудниками
17.	Диалог – это: A. Разговор по очереди, т. е. двустороннее общение B. Выступление одного человека C. Беседа трех и более сотрудников
18.	При оценке или аттестации персонала используется дело. Дело – это: A. белый лист с частично напечатанным текстом и пробелами, который заполняется актуальной информацией B. единица хранения письменных документов в архиве, помещенных в отдельную папку C. согласие на предложение вступить в сделку, заключить договор на условиях, указанных в предложениях
19.	Важный элемент самопрезентации деловых людей, представляющий собой карточку с ФИО, названием компании и контактными реквизитами (адрес, электронная почта, телефон) – это: A. Портфолио B. Визитная карточка C. Личное дело
20.	Визитная карточка – это: A. Резюме на листе бумаги А4 с подробным перечислением занимаемых должностей B. Небольшой лист или плотной бумаги высокого качества, на котором напечатаны основные сведения о её владельце A. Банковская карточка
21.	Наличие визитной карточки свидетельствует о: A. Наличии свободных денежных средств у сотрудника B. Компетентности сотрудника в определенных вопросах C. Умении сотрудника правильно себя презентовать D. Все варианты верны

22.	<p>Автобиография — это:</p> <p>A. документ, в котором описывается жизненный путь составителя текста.</p> <p>B. Документ, в котором описывается карьера его составителя.</p> <p>C. Документ об окончании учебного заведения</p>
23.	<p>Резюме — это:</p> <p>A. Документ об окончании учебного заведения</p> <p>B. составляемый при приеме на работу документ, в котором сведения об образовании и трудовой деятельности излагаются в обратном хронологическом порядке.</p> <p>C. составляемый при увольнении документ, в котором сведения об образовании и трудовой деятельности излагаются в хронологическом порядке.</p>
24.	<p>Анкета – это:</p> <p>A. единица хранения письменных документов в архиве, помещенных в отдельную папку</p> <p>B. документ, составленный несколькими лицами и подтверждающий установленные факты или события</p> <p>C. документ, предоставляющий собой трафаретный текст, содержащий вопросы по определенной теме и место для ответов на них</p>
25.	<p>Составляемый при приеме на работу документ, в котором сведения об образовании и трудовой деятельности излагаются в обратном хронологическом порядке – это....</p> <p>A. Портфолио</p> <p>B. Визитная карточка</p> <p>C. Личное дело</p> <p>D. Резюме</p>
26.	<p>Бланк – это:</p> <p>A. белый лист с частично напечатанным текстом и пробелами, который заполняется актуальной информацией</p> <p>B. единица хранения письменных документов в архиве, помещенных в отдельную папку</p> <p>C. белый лист с частично напечатанным текстом и пробелами, который заполняется актуальной информацией</p>
27.	<p>Акцепт – это:</p> <p>A. согласие на предложение вступить в сделку, заключить договор на условиях, указанных в предложениях</p> <p>B. единица хранения письменных документов в архиве, помещенных в отдельную папку согласие на предложение вступить в сделку, заключить договор на условиях, указанных в предложениях</p>
28.	<p>Акт – это:</p> <p>A. документ, составленный несколькими лицами и подтверждающий установленные факты или события</p> <p>B. единица хранения письменных документов в архиве, помещенных в отдельную папку на предложение вступить в сделку, заключить договор на условиях, указанных в предложениях</p>
29.	<p>Официальные документы - это:</p> <p>A. документы, составленные учреждениям или должностным лицом и оформленные в установленном порядке</p> <p>B. перечень каких-либо сведений, расположенных в определенном порядке</p> <p>C. официальное сообщение частному лицу с предложением куда-либо прийти</p>
30.	<p>Прейскурант – это:</p> <p>A. перечень видов работ, услуг, товаров с указанием цен и расценок</p> <p>B. перечень каких-либо сведений, расположенных в определенном порядке</p> <p>C. официальное сообщение частному лицу с предложением куда-либо прийти</p>
31.	<p>Резолюция – это:</p> <p>A. документы, составленные учреждениям или должностным лицом и оформленные в установленном порядке</p> <p>B. решение, принятое совещанием по обсуждаемому вопросу</p> <p>C. подпись, подтверждающая факт ознакомления должностного лица с документом</p>
32.	<p>Виза – это:</p> <p>A. документы, составленные учреждениям или должностным лицом и оформленные в установленном порядке</p> <p>B. решение, принятое совещанием по обсуждаемому вопросу</p> <p>C. подпись, подтверждающая факт ознакомления должностного лица с документом</p>
33.	<p>Ведомость – это:</p> <p>A. перечень каких-либо сведений, расположенных в определенном порядке</p> <p>B. решение, принятое совещанием по обсуждаемому вопросу</p>

	С. подпись, подтверждающая факт ознакомления должностного лица с документом
34.	<p style="text-align: center;"><i>Дайджест – это</i></p> <p>А. персонаж художественного фильма; В. специальный жест, используемый в деловом общении; С. сборник цитат позаимствованных из одного или нескольких однородных информационных источников</p>
35.	<p>Чем отличается презентация от выставки?</p> <p>А. на презентации в отличие от выставок запрещено употребление спиртных напитков; В. эти понятия равносильны по значению; С. на выставке экспонируются любые изделия, а презентация проводится с целью познакомить потребителей с новинками.</p>
36.	<p>Что такое пресс – релиз?</p> <p>А. информационное сообщение; наиболее распространенный способ передачи информации прессе; В. отдел промышленного предприятия, отвечающий за реализацию прессов; С. мероприятия, на которые не допускаются журналисты.</p>
37.	<p>Речевой этикет — это:</p> <p>А) Выработанные обществом правила поведения в деловой среде Б) Выработанные обществом правила речевого поведения, обязательные для всех членов общества, национально-специфичные, устойчиво закреплённые в речевых формулах, но в то же время исторически изменчивые В) Правила поведения при публичном выступлении</p>
38.	<p>Слова «женщина», «мужчина», получившие распространение в последнее время в роли обращения:</p> <p>А. нарушают норму речевого этикета, свидетельствуют о недостаточной культуре говорящего В. допустимы в деловой среде С. Располагают персонал к общению</p>
Тестовые вопросы с выбором нескольких вариантов ответа (с указанием количества правильных ответов)	
39.	<p>Практика показывает, что при прочих равных условиях предпочтение всегда отдаётся тому партнёру, который:</p> <p>А. Обнаруживает высокий уровень умения общаться В. Показывает высокий уровень профессионализма С. Эффектно одет D. Производит впечатление хитрого человека</p>
40.	<p>Основное назначение визитных карточек:</p> <p>А. представление деловых и официальных лиц друг другу при первом знакомстве В. произведение эффекта при знакомстве С. Краткая презентация профессионала в определенной сфере</p>
41.	<p>Какие из ниже представленных слов являются словами-паразитами</p> <p>А. Короче В. Ну С. Благодарю</p>
42.	<p>Какие из данных выражений недопустимо употреблять в деловой речи:</p> <p>А. делать большие глаза; В. махнуть рукой С. позвать на встречу D. надуть губы</p>
43.	<p>Официально - деловой стиль характеризуют:</p> <p>А. употребление разговорной лексики; В. использование научной терминологии; С. компактность изложения материала</p>
Тестовые вопросы на нахождение соответствия, выстраивание последовательности	
44.	<p>Определите соответствие выражений и подходящих для них определений:</p> <p>1. говорить на разных языках; 2. находить общий язык; 3. дать волю языку</p> <p>А. не понимать друг друга</p>

	<p>Б. позволить себе сказать нечто неприличное, неприятное В. разговаривать об одном и том же понятными друг другу словами</p> <p>1А, 2В, 3Б</p>								
45.	<p>Подберите соответствующее определение для каждого термина:</p> <table border="1"> <tr> <td>1. Речевой штамп</td> <td>А. Слово или оборот речи, характерные для стиля деловых бумаг и документов.</td> </tr> <tr> <td>2. Канцеляризм</td> <td>Б. Функционирующие в <u>речи устойчивые формулы</u></td> </tr> <tr> <td>3. Вульгаризм</td> <td>В. Лингвистическое явление, выраженное в употреблении лишних и бессмысленных в данном контексте слов</td> </tr> <tr> <td>4. Слово-паразит</td> <td>Г. Грубое слово или выражение, находящиеся за пределами литературной лексики.</td> </tr> </table> <p>1Б, 2А, 3Г, 4Д</p>	1. Речевой штамп	А. Слово или оборот речи, характерные для стиля деловых бумаг и документов.	2. Канцеляризм	Б. Функционирующие в <u>речи устойчивые формулы</u>	3. Вульгаризм	В. Лингвистическое явление, выраженное в употреблении лишних и бессмысленных в данном контексте слов	4. Слово-паразит	Г. Грубое слово или выражение, находящиеся за пределами литературной лексики.
1. Речевой штамп	А. Слово или оборот речи, характерные для стиля деловых бумаг и документов.								
2. Канцеляризм	Б. Функционирующие в <u>речи устойчивые формулы</u>								
3. Вульгаризм	В. Лингвистическое явление, выраженное в употреблении лишних и бессмысленных в данном контексте слов								
4. Слово-паразит	Г. Грубое слово или выражение, находящиеся за пределами литературной лексики.								
Практические задачи (задания)									
46.	<p>Постарайтесь сократить фразы с неумеренным использованием канцелярских оборотов.</p> <p>1. Путем проведения субботников и воскресников была проведена определенная работа по наведению чистоты и порядка на территории села.</p> <p>2. Необходимо последовательно добиваться отсутствия случаев нарушения норм санитарного состояния на фермах.</p> <p>Ответ:</p> <p>1. Благодаря проведению субботников и воскресников навели чистоту и порядок в селе.</p> <p>2. Необходимо стремиться к соблюдению норм санитарного состояния на фермах.</p>								
47.	<p>В деловой коммуникации бывают ситуации, в которых необходимо отказываться от каких либо деловых условий. При указании причин отказа могут использоваться следующие предлоги, союзы и союзные слова:</p> <ul style="list-style-type: none"> - из-за того, что; - так как; - поскольку. <p>Дополните этот список собственными предлогами, союзами и союзными словами.</p> <p>Ответ:</p> <ul style="list-style-type: none"> - вследствие того, что; - в связи с тем, что. - в виду того, что. 								
48.	<p>Вы – руководитель. Входя в кабинет к подчиненным, молчите и ждете, что они поздороваются первыми. Правы ли вы?</p> <p>Ответ: Если вы входите в помещение, здоровайтесь первым — всегда, независимо от того, женщина вы или мужчина, топ-менеджер или рядовой сотрудник, пожилой человек или юноша.</p>								
49.	<p>В компании «Омега» новый директор. Постепенно он знакомится со всеми сотрудниками. Ранее он уже успел познакомиться с главным бухгалтером Ильиной Т.В. Впервые посетив планово-экономический отдел (ПЭО), он снова встретил там Ильину Т.В., которая пришла в ПЭО по рабочему вопросу. Ильина поспешила представить нового директора сотрудникам ПЭО. Правильно ли она поспешила?</p> <p>Ответ: Нет. Младшего по служебному положению представляют первым старшему.</p>								
50.	<p>На презентации сотрудники разных филиалов впервые увидели друг друга, произошло знакомство. Менеджер Карпов не расслышал имя представившегося коллеги из другого филиала. В дальнейшем он чувствовал неловкость при общении, так как не знал, как обратиться к коллеге. Как следовало поступить Карпову в этой ситуации?</p> <p>Ответ: необходимо было сразу же переспросить имя коллеги</p>								
Кейс-задания (Ситуационные задания)									
51.	<p>Бухгалтера производственного предприятия «Центр-Черноземье» Анжелу Иванову знакомят с новым коммерческим директором С.И. Петровым. При знакомстве она первая протянула директору руку для рукопожатия. Какую ошибку, согласно деловому этикету, она совершила? Как следовало поступить в данной ситуации?</p>								

	<p>Ответ: В деловом этикете первым подает руку руководитель, даже если подчинённый — женщина. Бухгалтеру Анжеле следовало дождаться решения руководителя о необходимости рукопожатия и отталкиваться от этого.</p>
52.	<p><i>Составьте по примеру к каждому из следующих видов вопросов:</i></p> <p>1. вопросы, заполняющие паузу; 2. вопросы, выражающие внимание; 3. вопросы, задаваемые с целью установления контакта.</p> <p>Ответ:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Что еще Вы хотели бы узнать по обсуждаемой проблеме? 2. Правильно ли я понял Ваши слова о...? 3. Не могу ли я чем-нибудь Вам помочь?
53.	<p>В коридоре офиса телекоммуникационной компании «Эйч-Визит» менеджер Андрей Певцов, направляясь утром в свой рабочий кабинет, встретил своего руководителя Н.Н. Гарипова и ждет, когда тот первый поздоровается. Какую ошибку Певцов совершил? Как следует поступить в данной ситуации?</p> <p>Ответ: Согласно нормам делового этикета первым здоровается тот, кто ниже по служебному положению, соответственно, первым должен поздороваться менеджер Андрей Певцов.</p>
54.	<p>Люди театра говорят: «Короля играет свита». Как Вы понимаете это выражение? Можно ли сказать, что топ-менеджера играет окружение?</p> <p>Ответ: Эта фраза говорит о том, что король без поддержки своего окружения ничего не сможет сделать и, собственно говоря, мало что значит без своей свиты. Ни один правитель не будет силен без настоящей поддержки - вот смысл данного выражения. Что касается руководителя топ-уровня, то его успех также, как и в примере с королем, зависит от эффективности работы его подчиненных.</p>

1.1.2 ПКв-3 Способен осуществлять деятельность по оценке и аттестации персонала организации (ИД2_{ПКв-3} - Проводит оценку и/или аттестацию персонала и анализ ее результатов с подготовкой рекомендаций руководству и персоналу в соответствии с законодательством Российской Федерации)

№ задания	Тестовое задание с выбором одного правильного ответа
55.	<p>Как не следует начинать беседу:</p> <p>А. Вам будет интересно узнать..." В. Давайте с вами быстренько рассмотрим..." С. "Уважаемый коллега!"</p>
56.	<p>Этикетная формула – это:</p> <p>А. совокупность всех этикетных речевых средств и правила их использования в тех или иных ситуациях В. красноречия С. фразеологизированные предложения, являющиеся готовыми языковыми средствами</p>
57.	<p>В каком пространстве должны реализовываться нормальные коммуникационные процессы, происходящие между деловыми партнёрами:</p> <p>А. Интимная зона в коммуникации (от 15 до 45 см) В. Социальная зона в коммуникации (от 1,2 до 3,5 м) С. Личная зона в деловом общении (от 45 до 120 см) D. Публичная, или открытая, зона общения (более 3,5 м)</p>
58.	<p>Расстояние, предпочтительное при взаимодействии с большой группой людей, с массовой аудиторией, называется:</p> <p>А. Интимная зона в коммуникации (от 15 до 45 см) В. Социальная зона в коммуникации (от 1,2 до 3,5 м) С. Личная зона в деловом общении (от 45 до 120 см)</p>

	D. Публичная, или открытая, зона общения (более 3,5 м)
59.	<p>Расстояние, на котором мы держимся от людей, которых не очень хорошо знаем или вовсе незнакомы, а также при взаимодействии с малой группой – 15±7 человек, называется:</p> <p>A. Интимная зона в коммуникации (от 15 до 45 см) B. Социальная зона в коммуникации (от 1,2 до 3,5 м) C. Личная зона в деловом общении (от 45 до 120 см) D. Публичная, или открытая, зона общения (более 3,5 м)</p>
60.	<p>Человек, который лжет, обычно:</p> <p>A. Трет подбородок B. Оттягивает воротник рубашки и интенсивно трёт шею под ним C. Закидывает ногу на ногу</p>
61.	<p>Непременным атрибутом любой встречи и расставания является</p> <p>A. Комплимент B. Вручение визитной карточки C. Рукопожатие</p>
62.	<p>Слишком короткое, вялое рукопожатие может свидетельствовать о:</p> <p>A. безразличии B. уважении C. брезгливости</p>
63.	<p>Слоган – это</p> <p>A. рекламный лозунг, призыв; B. ситуация, когда отсутствует единое мнение; C. сокращенное название двух иностранных слов</p>
64.	<p>Чем характеризуется деловая беседа по телефону?</p> <p>A. Отсутствием визуального контакта B. Невнимательностью собеседника C. Эмоциональностью разговора D. Более высокой эффективностью по сравнению с личной беседой</p>
65.	<p>Самый благородный вид спора – тот, который ведётся для выяснения и сопоставления различных точек зрения, поиска истины, называют</p> <p>A. полемикой B. дискуссией C. словесной перепалкой</p>
66.	<p>В процессе делового спора следует:</p> <p>A) показывать ухудшение настроения B) парировать каждое замечание B) на авторитет или опыт и мнения лиц, которых ценит партнер</p>
67.	<p>Деловой протокол – это</p> <p>A. деловой документ, заполняемый после проведения международных переговоров; B. организация встреч, ведение записи бесед, обеспечение сувенирами, формирование культурной программы; C. разработка протокольных мероприятий.</p>
68.	<p>На каком из данных принципов не может быть основано деловое общение?</p> <p>A. доброжелательность; B. порядочность; C. тактичность; D. уважительность; E. эгоизм</p>
69.	<p>Компоненты, которые включает в себя культура делового общения:</p> <p>A. все ответы верны; B. психологию делового общения; C. служебный этикет; D. технику делового общения; E. этику делового общения</p>
70.	<p>Высококультурный человек всегда:</p> <p>A. потенциальный бездельник; B. преступник; C. склонный к злоупотреблениям служебным положением; D. честолюбивый</p>
71.	<p>Что предполагает деловая беседа?</p> <p>A. использование лестии; B. комплиментарное воздействие;</p>

	С. чрезмерное использование иностранных слов и профессионального жаргона
72.	Что относится к невербальным средствам делового общения? А. деловая переписка; В. мимика; жесты; С. профессиональный жаргон;
73.	Что из данного не относится к принципам международного бизнеса? А. бережное отношение к окружающей среде; В. поддержка односторонних торговых отношений; С. уважение правовых норм
74.	Что такое неумение при общении определить необходимую меру в выражениях и поступках, в проявлении интереса к другому человеку? А. бестактность; В. воспитанность; С. порядочность;
75.	Все люди делятся на: А. Сенсорики и интуиты В. Экстраверты и интроверты С. оба варианта верны
76.	Совокупность нравственных принципов, характеризующих должностное поведение сотрудников организации – это: А. личные отношения В. доверительные отношения С. деловые отношения
77.	Выберите верное утверждение: А. А) Должность и фамилию лица, которому адресовано письмо, нужно писать в именительном падеже, наименование организации указывать в именительном падеже В. Б) Должность и фамилию лица, которому адресовано письмо, нужно писать в дательном падеже, наименование организации указывать в именительном падеже С. В) не имеет значения
78.	Потирание ладоней друг с другом, их протирание о ткань одежды – это жесты: А. ожидания; В. неуверенности; С. обиды.
79.	Каким термином называются выразительные движения мимических мышц лица? А. настроение; В. пантомимика; С. мимика.
80.	Отношение между субъектами, которое характеризуется их противоборством и основанное на противоположно направленных мнениях и суждениях: А. деловой разговор; В. диалог; С. конфликт.
81.	Одной из основ деловой беседы является: А. комплиментарное воздействие; В. использование жаргонизмов; С. использование высоколитературного языка.
82.	Один из психологических приемов перед вступлением в деловой контакт с собеседником: А. зрительный контакт; В. обонятельный контакт; С. осязательный контакт.
83.	Доказано, что человек не может сознанием воспринимать смысл предложений, которые состоят более чем из: А. 13 слов; В. 30 слов; С. 5 слов.
84.	Деловое общение принято разделять на две большие разновидности – это: А. прямое и косвенное; В. высокоэффективное и малоэффективное; С. запланированное и незапланированное.
85.	Чем отличается деловое общение от общения с друзьями и родственниками? Общение с друзьями и родственниками происходит в атмосфере доверительности

	<p>и открытости, тогда как деловое общение подразумевает закрытость и субординацию;</p> <p>А. Деловое общение — это только вербальные коммуникации, исключая нецензурные выражения и сленг;</p> <p>В. Деловое общение реализуется в предметно-профессиональной деятельности, происходит по некоторым установленным правилам и этическим нормам, которые в кругу друзей и родственников не обязательно выдерживаются;</p> <p>С. В общении родственников и друзей допускается невербальная коммуникация, любой стиль одежды, тогда как в деловом общении обязательны дресс-код и знание профессиональной терминологии.</p>
86.	<p>Что называют деловым этикетом?</p> <p>А. Деловой этикет — это система норм и правил, регламентирующих модели поведения людей и их взаимоотношения в процессе общения на работе или в бизнесе;</p> <p>В. Деловой этикет — это практическая психология для менеджеров и владельцев бизнеса;</p> <p>С. Деловой этикет — это система взаимоотношений покупателей и продавцов, производителей и потребителей в условиях рыночной конкуренции;</p>
87.	<p>Вербальные коммуникации осуществляются с помощью:</p> <p>А. Определенного темпа речи</p> <p>В. Информационных технологий</p> <p>С. Устной речи</p>
88.	<p>Деловой стиль взаимодействия партнеров включает:</p> <p>А. Признание ценности и значимости поведенческих действий друг друга</p> <p>В. Ослабление контроля за социально-статусными и этикетными нормами</p> <p>С. Рациональное использование партнерами поддерживающих техник</p>
89.	<p>К основным манипулятивным техникам психического воздействия в деловом общении относятся техники:</p> <p>А. Убеждения</p> <p>В. Запутывания, «Ложного вовлечения», скрытого принуждения</p> <p>С. Расположения</p>
90.	<p>Невербальными средствами общения являются:</p> <p>А. Рукопожатие, походка, взгляд</p> <p>В. Телефон</p> <p>С. Электронная почта</p>
91.	<p>Общение — это:</p> <p>А. Процесс передачи информации, процесс установления контактов между людьми</p> <p>В. Процесс карьерного роста</p> <p>С. оба варианта правильные</p>
92.	<p>Выделите принцип, на котором не может быть основано деловое общение:</p> <p>А. Уважительность</p> <p>В. Эгоизм</p> <p>С. доброжелательность</p>
93.	<p>Скрытое внедрение в психику делового партнера установок, намерений, желаний, которые ему внутренне не присущи характерно для</p> <p>А. убеждающего делового общения</p> <p>В. манипулятивного делового общения</p> <p>С. информационного делового общения</p>
94.	<p>Одобрение или осуждение моральным сознанием явлений, поступков, установок, черт характера человека называется ...</p> <p>А. моральной оценкой</p> <p>В. правовой оценкой</p> <p>С. общественным контролем</p>
Тестовые вопросы с выбором нескольких вариантов ответа (с указанием количества правильных ответов)	
95.	<p>В официально - деловом стиле НЕ допускается:</p> <p>А. употребление разговорной лексики;</p> <p>В. использование научной терминологии;</p> <p>С. Использование жаргонизмов</p>
96.	<p>Что НЕ является ошибкой оратора?</p>

	<p>А. интригование В. вопросы к аудитории С. слова-паразиты D. затягивание пауз</p>
97.	<p>Выделите принципы, на которых должно быть основано деловое общение: А. Уважительность В. Эгоизм С. Доброжелательность</p>
98.	<p>К техникам малого разговора, применяемого в деловой коммуникации, относятся: А. Интересный, увлекательный рассказ, позитивные констатации событий или фактов, интересующих партнера В. Цитирование высказываний партнера о его увлечениях, хобби, высказывания — ссылки с приятными ассоциациями для партнера С. конфликт</p>
Тестовые вопросы на нахождение соответствия, выстраивание последовательности	
99.	<p>Выберите правильную последовательность действий на деловом совещании:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Подвести итоги 2. Решить спорные вопросы 3. Объявить повестку дня 4. поприветствовать присутствующих <p>1. 4,2,3,1 2. 4,3,2,1 3. 2,3,1,4 4. 3,4,1,2</p>
100.	<p>Расставьте зоны делового взаимодействия в порядке их увеличения: 1. Личная зона в деловом общении 2. Интимная зона в коммуникации 3. Социальная зона в коммуникации 4. Публичная, или открытая, зона общения</p> <p>2,1,3,4</p>
Практические задачи (задания)	
101.	<p>У владельца частного предприятия работает 100 человек. Для объединения коллектива руководитель решает провести праздник за городом. Выезд назначен на субботу 3 мая. В программу праздника входит награждение лучших сотрудников, вручение подарков, обед, развлечение. Часть подчиненных отпросилась у руководителя, мотивируя это разными причинами. Впоследствии выяснилось, что они этот день провели на своих дачах. В чем была ошибка владельца?</p> <p>Ответ: мероприятия, связанные с работой, должны проходить в рабочее время. Выходные сотрудники имеют право проводить со своей семьей.</p>
102.	<p>Исключите лишнее: официально - деловой стиль характеризуют:</p> <ul style="list-style-type: none"> - <u>употребление разговорной лексики</u>; - использование научной терминологии; - компактность изложения материала; - отсутствие невербальной стороны общения; - безличность; - использование номенклатурных названий; - высокая регламентированность речи; - строгость изложения. <p>Ответ: <u>употребление разговорной лексики</u></p>
103.	<p>Приведите три примера слов-паразитов.</p> <p>Ответ: типа того, это самое, короче.</p>
104.	<p>На стене самого известного древнегреческого храма высечена надпись «Познай самого себя». Напишите, какую ценность этот совет имеет для каждого человека.</p> <p>Ответ. Каждый человек-различен, каждый имеет особую ценность, предназначение в этом мире, человек, познавший самого себя, заглянет внутрь своей души, заглянет в самого себя, <u>поймет для чего он нужен</u>, где кроется его суть.</p>
105.	<p>Объясните, как вы понимаете следующие выражения:</p>

1. говорить на разных языках;
2. находить общий язык;
3. дать волю языку

Ответ:

1. не понимать друг друга
2. разговаривать об одном и том же понятными друг другу словами
3. позволить себе сказать нечто неприличное, неприятное.

Кейс-задания (Ситуационные задания)

106. В официальной обстановке делового общения принято выбирать универсальные этикетные формулы, представленные в таблице. Заполните таблицу по аналогии с примером.

Приветствие	Добрый день (утро, вечер)! Здравствуйте!
Прощание	До свидания! Всего доброго! Всего хорошего! До встречи! (если назначена встреча) Позвольте попрощаться! Счастливого пути (отъезжающему)
Благодарность	
Просьба	
Извинение	
Предложение	
Приглашение	

Ответ

Приветствие	Добрый день (утро, вечер)! Здравствуйте!
Прощание	До свидания! Всего доброго! Всего хорошего! До встречи! (если назначена встреча) Позвольте попрощаться! Счастливого пути (отъезжающему)
Благодарность	Спасибо! Очень признателен вам! Благодарю! Большое спасибо! Сердечно благодарю (благодарен)! Разрешите поблагодарить вас!
Просьба	Будьте добры... Будьте любезны... Прошу вас...
Извинение	Приношу свои извинения... Извините, пожалуйста... Прошу меня простить... Простите, пожалуйста...
Предложение	Позвольте предложить... Мне хочется предложить вам... Я хотел бы предложить вам...
Приглашение	Разрешите пригласить вас на... Я приглашаю вас на... От имени... приглашаю вас на...

107. Ваш партнер по деловому общению неправильно выбирает Ты-общение. Как вы будете себя вести? Какими этикетными формулами вы можете подчеркнуть дистанцию официального общения?

Ответ:

Человек вправе акцентировать на этом внимание и сказать, что и ему м удобнее оставаться с собеседником на «вы». В ситуации, если собеседник обращается с предложением перейти на «ты», а вторая сторона не желает этого делать, не стоит молчать, необходимо сказать, что вам удобнее продолжить общение на «вы», например, фразой «Я бы предпочла более формальное общение».

108. Менеджер страховой компании «Альфа-безопасность» Дикаев Е.Р. позвонил своему коллеге Веретенникову С.И. в субботу в 20 ч. Сначала тот долго не отвечал на звонок. Дикаев ждал долгое время, пока шли гудки, и набирал несколько раз подряд. Затем, дозвонившись и быстро поприветствовав коллегу, тут же перешел к делу и стал описывать возникшую проблему. Разговор занял 15 минут, в том числе и из-за того, что у Дикаева под рукой не оказалось ручки и бумаги, и Веретенникову пришлось ждать, пока собеседник найдет нужные для записи предметы. Кроме того, Дикаев в этот момент играл с ребенком, шум мешал разговору.

Какие ошибки в процессе делового общения совершил менеджер Дикаев и как следовало поступить?

Ответ:

Звонить по рабочим вопросам следует только в рабочее время. Ждать ответа - до 5-го или 6-го гудка, если трубку не подняли, сразу не перезванивать, скорее всего, человек наберет сам, увидев пропущенный вызов. Дикаеву следовало приготовить заранее руч-

	ку и бумагу, позвонив - поздороваться, узнать, удобно ли говорить собеседнику; назвать цель звонка, обсудить вопрос не более 5 минут, поблагодарить и попрощаться. Разговаривать нужно в тихом месте и не заниматься параллельно другими делами.
109.	<p>Директор ООО «Вита» пригласил своего партнера по бизнесу на деловой обед в ресторан в четверг в 13:00. Но из-за дорожной пробки опоздал приехал в 13:45. Партнер уже сидел за столиком, который, к слову, не был заказан заблаговременно. Свободный стол был только в курящем зале, оба бизнесмена не курили, но им пришлось обедать рядом с курящими людьми. Какие ошибки деловом общении совершил директор ООО «Вита» и как следовало поступить в данной ситуации?</p> <p>Ответ: Инициатору встречи следовало заранее заказать столик в некурящем зале в ресторане недалеко от офиса, чтобы избежать опоздания из-за пробок. Инициатор встречи приходит в ресторан на 15 минут раньше. Главной целью обеда является деловой разговор, который начинают с общих фраз, постепенно переходя к теме.</p>

1.2 Вопросы для зачета

3.2.1 ПКв-1 Способен осуществлять поиск, привлечение, подбор и отбор персонала на основе анализа информации о потребностях организации в персонале (ИДК1_{ПКв-1} – Использует базовые принципы и методы анализа потребности организации в персонале с учетом состояния рынка труда в процессе поиска и подбора персонала, определяет требования организации к вакантной должности с учетом специфики организации труда и управления)

№ вопроса	Текст вопроса
110	<p>Понятие «Деловое общение», «Этика делового общения»</p> <p>Ответ Деловое общение - способ коммуникации людей при осуществлении ими трудовой деятельности. Этот тип общения происходит при производстве продукта, он не относится к личным отношениям. При таком общении его участники должны соблюдать определённые нормы и правила, они позволяют сторонам поддерживать хорошие взаимоотношения. Этика делового общения - элемент общей этики. Понятие подразумевает комплекс нравственных норм и правил, используемых людьми в процессе работы.</p>
111	<p>Вербальные средства делового общения</p> <p>Ответ К вербальным средствам общения относится человеческая речь. В зависимости от намерений коммуникантов (что-то сообщить, узнать, выразить оценку, отношение, побудить к чему-либо, договориться и т. д.) возникают разнообразные речевые тексты. Существует несколько видов речевой деятельности: 1. Говорение - использование языка для того, чтобы что-то сообщить; 2. Слушание - восприятие содержания звучащей речи; 3. Письмо - фиксация содержания речи на бумаге; 4. Чтение - восприятие зафиксированной на бумаге информации.</p>
112	<p>Невербальные средства делового общения</p> <p>Ответ К средствам невербального общения относятся: Мимика (выражение лица) – демонстрация/скрытие эмоций Жесты – подчеркивают эмоциональность высказываемой речи Взгляд – направление взгляда свидетельствует о внимательности/невнимательности восприятия информации Паралингвистические и экстралингвистические сигналы – тембр речи, интонация, речевые оттенки, влияющие на смысл высказывания Дистанция – расстояние, личное пространство каждого собеседника Тактильный контакт – уровень общения с собеседником (рукопожатия, похлопывания, толчки) Ориентация в пространстве – положение партнеров по отношению друг к другу, оно меняет-</p>

	<p>ся в зависимости от сотрудничества/соперничества</p> <p>Поза – меняется в зависимости от эмоционального состояния человека, указывает на межличностные отношения</p> <p>Внешний вид – собеседник информирует окружающих о своем положении в социуме, самооценке</p>
113	<p>Формы делового общения</p> <p>Ответ</p> <p>Деловое общение реализуется в различных формах: деловая беседа, деловые переговоры, деловые совещания и собрания, интервью, общественные мероприятия по планам администрации, воспитательные мероприятия, публичные выступления, устные и письменные распоряжения, прием посетителей и гостей, выставки и конференции, спор, дискуссия, полемика, телефонные разговоры, деловая переписка, информирование сотрудников и др.</p>
114	<p>Этапы делового общения</p> <p>Ответ</p> <p>Можно выделить 5 основных этапов делового общения:</p> <ul style="list-style-type: none"> установление контакта ориентация в ситуации (люди, обстоятельства и т. д.) обсуждение вопроса, проблемы принятие решения выход из контакта

1.2.2 ПКв-3 Способен осуществлять деятельность по оценке и аттестации персонала организации (ИДК2_{ПКв-3} - Проводит оценку и/или аттестацию персонала и анализ ее результатов с подготовкой рекомендаций руководству и персоналу в соответствии с законодательством Российской Федерации)

№ вопроса	Текст вопроса
115	<p>Деловой этикет – что это и на чем базируется?</p> <p>Ответ</p> <p>Деловой этикет — это свод правил в обычной рабочей среде. Такие правила устанавливаются для взаимопонимания и взаимного уважения между сторонами.</p> <p>Основы делового этикета базируются на:</p> <ul style="list-style-type: none"> открытости и естественности, честности и верности слову, уважении друг друга и законов, сдержанности и спокойствию, вежливости и тактичности, достоинства и внимания к чужим границам. <p>Правила делового этикета регулируют отношения, внешний вид, общение внутри и за пределами компании.</p>
116	<p>Речевая этика: понятие и основные функции</p> <p>Ответ</p> <p>Речевая этика - это правила должного речевого поведения, основанные на нормах морали, национально-культурных традициях. Этические нормы воплощаются в специальных этикетных речевых формулах и выражаются в высказываниях целым ансамблем разноуровневых средств. Выделяют следующие функции речевого этикета: 1) контактоустанавливающая; 2) коннотативная; 3) регулирующая; 4) эмоционально-модальная; 5) апеллятивная (информационный обмен, установление и поддержание контакта, регулировка межличностных отношений).</p>
117	<p>Приемы привлечения и удержания внимания слушателей:</p> <p>Ответ</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Прием соучастия - использование глагола 1 лица множественного числа. 2. Прием внушения - апелляция к общности профессиональных, социальных интересов как основе схожих побуждений и реакций. 3. Прием текстового ожидания - отодвинутое объяснение (дается факт, объяснение откладывается), указание на выбор из нескольких решений.

	<p>4. Прием психологической паузы (5-7 секунд).</p> <p>5. Прием парадоксальной ситуации - одно событие рассматривается с разных точек зрения.</p> <p>6. Прием апелляции к непосредственным интересам слушателей.</p> <p>7. Прием постановки проблемного вопроса.</p> <p>8. Прием использования фактического материала, средств наглядности, примеров.</p> <p>9. Прием краткого отступления от темы выступления. Поддерживанию внимания аудитории, кроме того, могут служить юмористические замечания, элементы оригинальности, неожиданности, импровизация, чередование разных форм подачи материала и т. д.</p>
118	<p>Корпоративная этика</p> <p>Ответ</p> <p>Система правил поведения внутри компании называется корпоративная этика. Это универсальные или специфические требования конкретной организации. Корпоративная этика — часть культуры организации. Корпоративная культура — общее понятие. Она описывает процессы внутри фирмы и за ее пределами. Задача развития культуры — объединение работников для достижения результатов и формирование HR-бренда компании.</p>
119	<p>Официально-деловой стиль документов</p> <p>Ответ</p> <p>Это стиль документов разных жанров, таких как: апелляция, договор, доверенность, заявление, инструкция, меморандум, объяснительная записка, приглашение, приказ, расписка, устав и других. Официально-деловой стиль реализуется преимущественно в письменной форме, однако существует и устная его разновидность (совещания, собеседования при устройстве на работу, переговоры, в том числе телефонные). При этом общение может быть как непосредственным (переговоры, собеседование), так и опосредованным (деловая переписка, приказ), как личным, так и массовым.</p>
120	<p>Типы официальных документов</p> <p>Ответ</p> <p>В зависимости от назначения их условно можно сгруппировать следующим образом.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Организационно-распорядительные документы. К ним относятся уставы, положения, правила, инструкции, которые определяют статус и порядок работы предприятия или учреждения или их структурных подразделений; приказы, распоряжения, решения. - Кадровая, или личная документация и обращения граждан. Среди них – автобиография, резюме, заявление, расписка, доверенность и т. д. - Информационно-справочные документы, такие, как: справка, объяснительная записка, служебная записка, докладная записка, акт. - Коммерческая и рекламная корреспонденция, в число которой входят разного содержания служебные и деловые письма.

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

Процедуры оценивания в ходе изучения дисциплины знаний, умений и навыков, характеризующих этапы формирования компетенций, регламентируются положениями:

- П ВГУИТ 2.4.03 – 2017 Положение о курсовых экзаменах и зачетах;
- П ВГУИТ 4.1.02 – 2017 Положение о рейтинговой оценке текущей успеваемости.

Этика делового общения [Электронный ресурс]: задания для самостоятельной работы студентов, обучающихся по направлению 38.03.03 «Управление персоналом» / Воронеж. гос. ун-т инж. технол.; сост. профессор И. П. Богомолова, доцент Е.Ю. Колесова, Воронеж. – ВГУИТ – 2022.

Итоговая оценка по дисциплине определяется как средневзвешенная - среднеарифметическое из всех оценок в течение периода изучения дисциплины.

3. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания для каждого результата обучения по дисциплине

Результаты обучения по этапам формирования компетенций	Предмет оценки (продукт или процесс)	Показатель оценивания	Критерии оценивания сформированности компетенций	Шкала оценивания	
				Академическая оценка или баллы	Уровень освоения компетенции
ПКв-1 Способен осуществлять поиск, привлечение, подбор и отбор персонала на основе анализа информации о потребностях организации в персонале (ИД1 _{ПКв-1} – Использует базовые принципы и методы анализа потребности организации в персонале с учетом со-стояния рынка труда в процессе поиска и подбора персонала, определяет требования организации к вакантной должности с учетом специфики организации труда и управления)					
Знать	Знание базовых принципов этических норм в деловом общении	Результаты тестирования	- даны правильные ответы менее чем на 59,99 % всех тестовых вопросов	Неудовлетворительно	Не освоена (недостаточный)
			- даны правильные ответы на 60-74,99% всех тестовых вопросов	Удовлетворительно	Освоена (базовый)
			- даны правильные ответы на 75-84,99% всех тестовых вопросов	Хорошо	Освоена (повышенный)
			- даны правильные ответы на 85-100% всех тестовых вопросов	Отлично	Освоена (повышенный)
		Собеседование Ответы на вопросы	обучающийся обладает частичными и разрозненными знаниями, только некоторые из которых может связывать между собой	Не зачтено	Не освоена (недостаточный)
			обучающийся обладает набором знаний, достаточным для системного взгляда на изучаемый объект	Зачтено	Освоена (базовый, повышенный)
Уметь	Умение применять этические нормы при формировании базовых принципов делового общения	Решение практических задач	Обучающийся не владеет умениями выполнения заданий; не демонстрирует умений, предусмотренных планируемыми результатами обучения	Не зачтено	Не освоена (недостаточный)
			Обучающийся выполняет задания с использованием алгоритма решения, при выполнении не допускает ошибок или допускает незначительные ошибки и неточности, формулирует выводы; демонстрирует умения, предусмотренные планируемыми результатами обучения	Зачтено	Освоена (повышенный)
Владеть	Навыки применения этических норм при определении требования организации к вакантной должности	Результаты решения кейс-заданий	обучающийся не владеет навыками выполнения заданий; не демонстрирует умений, предусмотренных планируемыми результатами обучения	Неудовлетворительно	Не освоена (недостаточный)
			обучающийся испытывает затруднения при выполнении заданий по алгоритму; демонстрирует минимальный набор навыков, предусмотренных планируемыми результатами обучения	Удовлетворительно	Освоена (базовый)
			обучающийся выполняет задания с использованием алгоритма решения, при выполнении допускает незначительные ошибки и не-	Хорошо	Освоена (повышенный)

			точности, формулирует выводы; демонстрирует навыки, предусмотренные планируемыми результатами обучения		
			обучающийся выполняет задания, формируя алгоритм решения, при выполнении не допускает ошибок и неточностей, формулирует выводы; демонстрирует навыки, предусмотренные планируемыми результатами обучения	Отлично	Освоена (повышенный)
ПКв-3 Способен осуществлять деятельность по оценке и аттестации персонала организации (ИД2 _{ПКв-3} - Проводит оценку и/или аттестацию персонала и анализ ее результатов с подготовкой рекомендаций руководству и персоналу в соответствии с законодательством Российской Федерации)					
Знать	Знание функций и типов официальных документов	Результаты тестирования	- даны правильные ответы менее чем на 59,99 % всех тестовых вопросов	Неудовлетворительно	Не освоена (недостаточный)
			- даны правильные ответы на 60-74,99% всех тестовых вопросов	Удовлетворительно	Освоена (базовый)
			- даны правильные ответы на 75-84,99% всех тестовых вопросов	Хорошо	Освоена (повышенный)
			- даны правильные ответы на 85-100% всех тестовых вопросов	Отлично	Освоена (повышенный)
		Собеседование Ответы на вопросы	обучающийся обладает частичными и разрозненными знаниями, только некоторые из которых может связывать между собой	Не зачтено	Не освоена (недостаточный)
			обучающийся обладает набором знаний, достаточным для системного взгляда на изучаемый объект	Зачтено	Освоена (базовый, повышенный)
Уметь	Умение осуществлять выбор типовых официальных документов, необходимых при проведении оценки и/или аттестации персонала	Решение практических задач	Обучающийся не владеет умениями выполнения заданий; не демонстрирует умений, предусмотренных планируемыми результатами обучения	Не зачтено	Не освоена (недостаточный)
			Обучающийся выполняет задания с использованием алгоритма решения, при выполнении не допускает ошибок или допускает незначительные ошибки и неточности, формулирует выводы; демонстрирует умения, предусмотренные планируемыми результатами обучения	Зачтено	Освоена (повышенный)
Владеть	Навыки работы с типовыми официальными документами при проведении оценки и/или аттестации персонала и анализа ее результатов	Результаты решения кейс-заданий	обучающийся не владеет навыками выполнения заданий; не демонстрирует умений, предусмотренных планируемыми результатами обучения	Неудовлетворительно	Не освоена (недостаточный)
			обучающийся испытывает затруднения при выполнении заданий по алгоритму; демонстрирует минимальный набор навыков, предусмотренных планируемыми результатами обучения	Удовлетворительно	Освоена (базовый)
			обучающийся выполняет задания с использованием алгоритма решения, при выполнении допускает незначительные ошибки и не-	Хорошо	Освоена (повышенный)

			<p>точности, формулирует выводы; демонстрирует навыки, предусмотренные планируемыми результатами обучения</p>		
			<p>обучающийся выполняет задания, формируя алгоритм решения, при выполнении не допускает ошибок и неточностей, формулирует выводы; демонстрирует навыки, предусмотренные планируемыми результатами обучения</p>	Отлично	Освоена (повышенный)