

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Костина Лариса Николаевна
Должность: проректор
Дата подписания: 19.06.2025 18:06:55
Уникальный программный ключ:
1800f7d89cf4ea7507265ba593fe87537eb15a6c

**Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Донецкая академия управления и государственной службы»
(ФГБОУ ВО «ДОНАУИГС»)**

Центр дополнительного профессионального образования

УТВЕРЖДЕНА
решением ученого совета
ФГБОУ ВО «ДОНАУИГС»
Протокол № 12 от 24.04.2025 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
«Деловой этикет»**

**ПО ОСНОВНОЙ ПРОГРАММЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБУЧЕНИЯ
по профессии: «Делопроизводитель»**

Донецк
2025

Содержание

Раздел 1.	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине	3
Раздел 2.	Место дисциплины в структуре образовательной программы.....	7
Раздел 3.	Объем дисциплины с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и форму промежуточной аттестации.....	7
Раздел 4.	Содержание дисциплины, структурированное по темам с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий	8
Раздел 5.	Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины.....	10
Раздел 6.	Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины.....	11
Раздел 7.	Перечень лицензионного программного обеспечения, информационных справочных систем и профессиональных баз данных.....	11
Раздел 8.	Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине.....	11
Раздел 9.	Образовательные технологии.....	12
Раздел 10.	Примерный перечень вопросов к зачету.....	13

Раздел 1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине

1.1. Цель дисциплины

Целью дисциплины является получение знаний, умений, навыков и формирование компетенций, необходимых для выполнения определенных трудовых, служебных функций, необходимых для выполнения должностных обязанностей по должности служащих «Делопроизводитель» в соответствии с требованиями «Единого квалификационного справочника должностей руководителей, специалистов и других служащих» (ЕКС) и требованиями профессионального стандарта «Специалист по организационному и документационному обеспечению управления организацией».

1.2. Компетенции выпускников, формируемые в результате освоения дисциплины «Деловой этикет» как часть планируемых результатов освоения образовательной программы

Код компетенции	Наименование компетенции
ОК	Общие компетенции
ОК 01	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам.
ОК 02	Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.
ОК 03	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях.
ОК 04	Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.
ОК 05	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста.
ОК 06	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения.
ОК 07	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.
ОК 09	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.

1.2. Компонентный состав компетенций

<i>Код и формулировка компетенции</i>	<i>Компонентный состав компетенции</i>	
	<i>Уметь</i>	<i>Знать</i>
ОК	Общие компетенции	
ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам.	Уметь: распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте; анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части; определять этапы решения задачи; выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы; составить план действия; определить необходимые ресурсы; владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; реализовать составленный план; оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника).	Знать: актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить; основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте; алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях; методы работы в профессиональной и смежных сферах; структуру плана для решения задач; порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности.
ОК 02. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.	Уметь: определять задачи поиска информации; определять необходимые источники информации; планировать процесс поиска; структурировать получаемую информацию; выделять наиболее значимое в перечне информации; оценивать практическую значимость результатов поиска; оформлять результаты поиска.	Знать: номенклатура информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности; приемы структурирования информации; формат оформления результатов поиска информации.
ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и	Уметь: определять актуальность нормативно-правовой документации в	Знать: содержание актуальной нормативно-правовой документации; современная

личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях.	профессиональной деятельности; выстраивать траектории профессионального и личностного развития.	научная и профессиональная терминология; возможные траектории профессионального развития и самообразования.
ОК 04. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.	Уметь: организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности.	Знать: психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; основы проектной деятельности.
ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста.	Уметь: грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе.	Знать: особенности социального и культурного контекста; правила оформления документов и построения устных сообщений.
ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения.	Уметь: описывать значимость своей профессии; применять стандарты антикоррупционного поведения.	Знать: сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей; значимость профессиональной деятельности по профессии; стандарты антикоррупционного поведения и последствия его нарушения.
ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно	Уметь: соблюдать нормы экологической безопасности; определять направления	Знать: правила экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности;

действовать в чрезвычайных ситуациях.	ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по профессии осуществлять работу с соблюдением принципов бережливого производства; организовывать профессиональную деятельность с учетом знаний об изменении климатических условий региона.	основные ресурсы, задействованные в профессиональной деятельности; пути обеспечения ресурсосбережения; принципы бережливого производства; основные направления изменения климатических условий региона.
ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.	Уметь: понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы; участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы; строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности; кратко обосновывать и объяснять свои действия (текущие и планируемые); писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы.	Знать: правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы; основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика); лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности; особенности произношения; правила чтения текстов профессиональной направленности.

1.3. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения дисциплины

<i>Код компетенции</i>	<i>Этапы формирования компетенций</i>		
	Эстетика. Этика. Сферы действия этикета	Культура общения в профессиональной сфере	Конфликты, их причины; стратегия поведения
ОК 01	+	+	+
ОК 02	+	+	+
ОК 03	+	+	+
ОК 04	+	+	+

ОК 05	+	+	+
ОК 06	+	+	+
ОК 07	+	+	+
ОК 09	+	+	+

<i>Код компетенции</i>	<i>Этапы формирования компетенций</i>		
	Имидж. Культура речи	Культура телефонного разговора	Деловой протокол
ОК 01	+	+	+
ОК 02	+	+	+
ОК 03	+	+	+
ОК 04	+	+	+
ОК 05	+	+	+
ОК 06	+	+	+
ОК 07	+	+	+
ОК 09	+	+	+

Раздел 2. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Деловой этикет» является частью программы профессионального обучения по профессии «Делопроизводитель».

Дисциплина «Деловой этикет» направлена на освоение обучающимися теоретических основ, стилей, методов, норм и ценностей деловой этики и делового этикета, а также формирование практических умений и навыков, позволяющих реализовать этикетные правила в различных деловых ситуациях, необходимых для эффективного осуществления контактов, для проведения официальных и деловых мероприятий.

Раздел 3. Объем дисциплины с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и форму промежуточной аттестации

Объем дисциплины в академических часах составляет 9 часов

Количество академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с педагогическим работником

(по видам учебных занятий), составляет 8 ч.

в том числе: лекции 5 ч.

практические занятия 3 ч.

Форма промежуточной аттестации: зачет 1 ч.

Раздел 4. Содержание дисциплины, структурированное по темам с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий

№ п/п	Тема дисциплины	Содержание учебного материала	Всего академи- ческих часов	В т. ч.				Формы текущего контроля
				лек- ции	прак- тиче- ские заня- тия	конс- ульт- ации	проме- жуто- чная аттес- тация	
1.	Тема 1. Эстетика. Этика. Сферы действия этикета.	<i>Основное содержание</i>	1	1				
		1. Эстетика. Области эстетической деятельности человека. Эстетический вкус. 2. Этика. Поведение человека; правила и нормы. Нравственные требования к профессиональному поведению: вежливость, тактичность, доброжелательность и др. Этикет. Сферы деятельности этикета.						Тестирование
2.	Тема 2. Культура общения в профессиональной сфере.	<i>Основное содержание</i>	1	1				
		1. Коммуникация. 2. Этикет в деловом общении. 3. Стили общения. Основные правила поведенческого этикета: приветствия, знакомства и др. 4. Нормы отношений в коллективе. 5. Отношение руководителя и подчиненных. 6. Межличностные контакты. 7. Организация деловых контактов.						Тестирование.
3.	Тема 3. Конфликты, их причины; стратегия поведения.	<i>Основное содержание</i>	2	1	1			
		1. Нормы отношений. 2. Конфликты, их причины; стратегия поведения поражения.						Тестирование.
4.	Тема 4. Имидж. Культура речи.	<i>Основное содержание</i>	2	1	1			
		1. Составляющие имиджа: внешний облик, манеры поведения, речь, умение общаться с людьми. 2. Составление внешнего облика делового человека: костюм, прическа, аксессуары, макияж, осанка, походка, жесты. 3. Основные требования к речи: тон, артикуляция, произношение, громкость, точность в подборе слов. Речевой этикет в деловом общении. Элементы речевого этикета: формы общения, изложение просьб, выражение признательности, способы аргументации в деловых ситуациях.						Тестирование.
5.	Тема 5. Культура телефонного разговора.	<i>Основное содержание</i>	2	1	1			
		1. Этикет в деловом диалоге по телефону. 2. Требования к содержанию деловых телефонных разговоров; основные элементы диалога. 3. Структура и стиль официальной телефонограммы. 4. Требования к частным разговорам по телефону в деловой обстановке.						Тестирование.

6.	Тема 6. Деловой протокол.	<i>Основное содержание</i>	2	1	1			
		1. Понятие «деловой протокол»; его роль в поведении деловых встреч (переговоров, приемов). 2. Сущность деловой беседы. Виды бесед. Подготовка беседы. Структура деловой беседы. Этикет деловой беседы. 3. Методы, используемые в разных этапах деловой беседы. 4. Этикет деловой беседы.						Тестирование.
7.	Зачет						1	Контроль
8.	Итого		8	5	3		1	
9.	Всего		9					

Раздел 5. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины

№ п/п	Автор	Название основной учебной и дополнительной литературы, необходимой для освоения дисциплины	Выходные данные	Количество экземпляров в библиотеке /адрес доступа
I. Основная учебная литература				
1.	Лавриненко В.Н.	Деловая культура: учебник и практикум для среднего профессионального образования.	Москва: Издательство Юрайт, 2023. — 110 с.	URL: https://urait.ru/ bcode/531736
2.	Колышкина Т. Б., Шустина И. В.	Деловая культура: учебное пособие для среднего профессионального образования.	Москва: Издательство Юрайт, 2023.	URL: https://urait.ru/ bcode/513617
3.	Скибицкая И. Ю., Скибицкий Э. Г.	Деловое общение: учебник и практикум для среднего профессионального образования.	Москва: Издательство Юрайт, 2023. — 239 с.	URL: https://urait.ru/ bcode/531023
II. Дополнительная литература				
А) Дополнительная учебная литература				
4.	Химик В. В., Волкова Л.Б.	Культура речи и деловое общение: учебник и практикум для среднего профессионального образования.	Москва: Издательство Юрайт, 2023. — 386 с.	URL: https://urait.ru /bcode/51051 5
5.	Митрошенко О.А.	Деловое общение: эффективные переговоры: практическое пособие.	Москва: Издательство Юрайт, 2023. — 315 с.	URL: https://urait.ru/ bcode/516820
Б) Официальные издания: сборники законодательных актов, нормативно- правовых документов и кодексов РФ				
6.	Федеральный закон от 01.06.2005г. N 53-ФЗ (ред. от 05.05.2014) «О государственном языке Российской Федерации». http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_53749/			
В) Периодические издания				
7.	Онлайн-журнал «Деловая культура». https://incrussia.ru/tag/delovaya-kultura/			
8.	Профессиональное издательство «Секретарь референт». https://www.profiz.ru/sr/rubric/2/ .			
Г) Справочно-библиографическая литература				
Отраслевые словари				
9.	Большая Российская энциклопедия. http://enc-dic.com/ .			
10.	Энциклопедический словарь. https://gufo.me/dict/bes .			
11.	Словарь терминов по делопроизводству. https://pandia.ru/text/79/068/75085.php			

Раздел 6. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", необходимых для освоения дисциплины

Каждый обучающийся в течение всего периода обучения обеспечен индивидуальным неограниченным доступом к одной или нескольким электронно-библиотечным системам и к электронной информационно-образовательной среде Академии. Электронно-библиотечная система и электронная информационно-образовательная среда обеспечивает возможность доступа обучающегося из любой точки, в которой имеется доступ к информационно- телекоммуникационной сети «Интернет», как на территории образовательной организации, так и вне ее.

Рекомендуется ознакомление с ресурсами следующих сайтов:

Сайт по кадровому делопроизводству. <https://www.kadrovikpraktik.ru/books/>.

Деловое общение. https://studme.org/122726/menedzhment/delovoe_obschenie

Раздел 7. Перечень лицензионного программного обеспечения, информационных справочных систем и профессиональных баз данных

7.1. Необходимый комплект лицензионного программного обеспечения

1. Windows 10
2. Microsoft Office Professional
3. Adobe Acrobat Reader DC
4. VLC Media player
5. 7-zip

7.2. Перечень информационных справочных систем

- Справочная правовая система «Консультант Плюс». <http://www.consultant.ru/>.

7.3. Перечень профессиональных баз данных

База данных. Все о делопроизводстве. <http://delo-ved.ru/>.

База данных «Делопресс». <https://delo-press.ru/>.

Портал деловое общение. <https://hr-portal.ru/tags/delovoe-obshchenie?page=4>.

Раздел 8. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине

Для преподавания дисциплины «Деловой этикет» используются учебные аудитории для проведения лекций, практических занятий, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации.

Перечень основного оборудования:

Комплект учебной мебели.

Доска меловая.

Набор демонстрационного оборудования:

Проектор, персональный компьютер с доступом к сети Интернет и корпоративной сети Академии, акустическая система.

Набор учебно–наглядных пособий:

Комплект наглядных материалов (баннеры, плакаты);

Комплект электронных иллюстративных материалов по дисциплине (презентации, видеоролики).

Раздел 9. Образовательные технологии

Технология интенсивного обучения - организация ускоренного усвоения знаний и формирования необходимых навыков и умений через совокупность специальным образом организованных коллективных учебно-познавательных действий, связанных с мобилизацией возможностей коллектива, личности каждого обучающегося и эффективным их использованием в концентрированно протекающем учебном процессе.

Технология проектной деятельности – личностно-ориентированная технология, способ организации самостоятельной деятельности обучающихся, направленный на решение задачи учебного проекта. То есть, технология проектной деятельности, в первую очередь, ориентирована на личность, зависит от ее характера и накопленного ранее опыта и предполагает самостоятельную работу над теоретическим и творческим проектом.

Кейс-технология - интерактивная технология обучения, направленная на формирование у обучающихся знаний, умений, личностных качеств на основе анализа и решения реальной или смоделированной проблемной ситуации в контексте профессиональной деятельности, представленной в виде кейса.

Информационно - коммуникационные технологии (ИКТ) - совокупность методов, процессов и программно-технических средств, интегрированных с целью сбора, обработки, хранения, распространения, отображения и использования информации. ИКТ включают различные программно-аппаратные средства и устройства, функционирующие на базе компьютерной техники, а также современные средства и системы информационного обмена, обеспечивающие сбор, накопление, хранение, продуцирование и передачу информации».

Технология работы в малых группах - педагогическая технология особое направление, которое связано с организацией обучения обучающихся в составе малых учебных групп (как правило, по 3—5 человек). Обучение в сотрудничестве - совместное (поделенное, распределенное) обучение, в результате которого обучающиеся работают вместе, коллективно конструируя, продуцируя новые знания, а не потребляя их в уже готовом виде.

Игровые технологии - совокупность разнообразных методов, средств и приемов организации педагогического процесса в форме различных педагогических игр. Использование игровых технологий в образовании способствует расширению кругозора обучающихся, развитию познавательной активности, формированию

разнообразных умений и навыков практической деятельности, а также является эффективным средством мотивации и стимулирования обучающихся на обучение, так как создается благоприятная и радостная атмосфера.

Раздел 10. Примерный перечень вопросов к зачету

1.1 Эстетика. Этика. Сферы действия этикета

- 1.1.1 Что такое этика?
 - 1 наука об этикете;
 - 2 наука о прекрасном;
 - 3 область знаний о морали, нравственности;
 - 4 философские рассуждения о необходимости для человека стремиться к извлечению из всего выгодного и полезного для себя.
- 1.1.2 Над этим рассуждает этика:
 - 1 в чем заключается смысл жизни?
 - 2 в чем состоит предназначение человека?
 - 3 в чем заключается хорошее и что есть плохое?
 - 4 в чём суть трагического и комического в жизни?
- 1.1.3 Кто ввел термин этика?
 - 1 Демокрит;
 - 2 Гераклит
 - 3 Аристотель;
 - 4 Сократ
- 1.1.4 Гедонизм-этическое направление, утверждающее:
 - 1 ограничение, подавление чувствительных желаний;
 - 2 наслаждение, стремление к счастью, полноценному раскрытию возможностей тела духа как высшее благо;
 - 3 строгое проведение какого-либо принципа в действии, поведении мысли, исключающее компромиссы, учет других принципов;
 - 4 принцип оценки всех явлений только с точки зрения их полезности, выгоды для человека.
- 1.1.5 Ригоризм-этическое направление:
 - 1 поощряющее компромиссы, учет других принципов;
 - 2 определяющее принцип оценки всех явлений только с точки зрения их полезности, выгоды для человека;
 - 3 считается высшим благом, наиглавнейшим в жизни наслаждение, стремление к счастью, полноценному раскрытию возможностей тела и духа;
 - 4 возводящее в культ строгое проведение какого-либо принципа в действии, поведении мысли, исключающее компромиссы, учет других принципов.
- 1.1.6 Родиной этикета считается:
 - 1 Франция;
 - 2 Великобритания;
 - 3 Италия;
 - 4 Испания.
- 1.1.7 Чувство меры, границ общения, превышение которых может поставить человека в неловкое положение:
 - 1 вежливость;
 - 2 тактичность;
 - 3 точность;
 - 4 предупредительность.
- 1.1.8 Умение выразить мысль так, чтобы у собеседника не осталось вопросов по сути сказанного:
 - 1 точность;
 - 2 вежливость;
 - 3 скромность;
 - 4 тактичность.
- 1.1.9 Приоритетным статусом для работника сферы сервиса обладает:
 - 1 государство;
 - 2 партнер;
 - 3 клиент;
 - 4 начальник
- 1.1.10 Знания, умения и навыки в области взаимодействия с клиентами, обеспечивающие успешность и эффективность профессиональной деятельности в сфере сервиса:
 - 1 этикет;

- 2 культура речи;
- 3 коммуникативная культура;
- 4 культура телефонного разговора.
- 1.1.11 Что означает в переводе с греческого слово «Эстетика»?
 - 1 чувственный, чувствующий;
 - 2 созерцательность;
 - 3 понимающий, знающий.
- 1.1.12 Подберите к каждому понятию (1,2,3) нужное определение:
 - 1 эстетические чувства;
 - 2 эстетический вкус;
 - 3 эстетический идеал.
- а) конкретно-чувствительный прообраз высшего совершенства личности и общества, их гармоничных взаимоотношений;
- б) субъективная способность человека судить о прекрасном и безобразном, о трагическом и комическом;
- в) способность к восприятию гармонии и красоты, когда человек получает удовольствие от созерцаемых им предметов и существ.

1.2 Культура общения в профессиональной сфере

- 1.2.1 Общение — это:
 - 1 взаимодействие людей, не имеющих общие или взаимозаменяющие интересы, либо потребности;
 - 2 взаимодействие людей, имеющих общие или взаимозаменяющие интересы, либо потребности;
 - 3 отношение к поступающей информации.
- 1.2.2 Стили общения бывают:
 - 1 ритуальный;
 - 2 манипулятивный;
 - 3 иронический.
- 1.2.3 Содержание общения:
 - 1 передача от человека к человеку информации;
 - 2 восприятие партнерами по общению друг с другом;
 - 3 ориентация в коммуникативной ситуации;
 - 4 взаимооценка партнерами по общению друг друга;
 - 5 взаимодействие партнера друг с другом.
- 1.2.4 Функции общения:
 - 1 инструментальная;
 - 2 интегративная;
 - 3 деловая;
 - 4 трансляционная;
 - 5 экспрессивная.
- 1.2.5 Виды общения:
 - 1 формальное;
 - 2 деловое;
 - 3 спор;
 - 4 духовное;
 - 5 светское.
- 1.2.6 Структура делового общения состоит из:
 - 1 коммуникативной стороны;
 - 2 интерактивной стороны;
 - 3 перцептивной стороны;
 - 4 субъективной стороны.
- 1.2.7 Стил ь общения это:
 - 1 индивидуально-психологические особенности взаимодействия между людьми;
 - 2 индивидуально-типологические особенности между людьми;
 - 3 индивидуально-субъективные особенности между людьми.
- 1.2.8 Механизм общения включает в себя:
 - 1 заражение;
 - 2 внушение;
 - 3 убеждение;

- 4 принуждение;
- 5 копирование.
- 1.2.9 Барьеры восприятия в общении бывают:
 - 1 эстетический барьер;
 - 2 барьер «возраста»;
 - 3 состояние здоровья;
 - 4 барьер «боязни контактов».
- 1.2.10 Невербальные средства общения являются:
 - 1 интерактивной стороной общения;
 - 2 перспективной стороной общения;
 - 3 коммуникативной стороной общения.
- 1.2.11 Невербальное поведение - это:
 - 1 открытое социально-психологические и индивидуально-психологические характеристики личности;
 - 2 скрытие для непосредственного наблюдателя социально-психологические и индивидуально-психологические характеристики личности.
- 1.2.12 Невербальные средства общения:
 - 1 кинесика;
 - 2 дистанция;
 - 3 такесика;
 - 4 проксемика;
 - 5 рукопожатие.
- 1.2.13 Вербальные средства общения являются:
 - 1 коммуникативной стороной общения;
 - 2 интерактивной стороной общения;
 - 3 перспективной стороной общения.
- 1.2.14 К вербальным средствам общения относятся:
 - 1 мимика;
 - 2 слова;
 - 3 жесты.
- 1.2.15 Речь в деловом общении направлена на:
 - 1 то, чтобы убедить собеседника в своей точки зрения и склонить к сотрудничеству;
 - 2 то, чтобы дать понять собеседнику, что его точка зрения не актуальна в данном случае.
- 1.2.16 Из чего складывается речевая структура:
 - 1 словарный запас;
 - 2 точная передача мысли по средством слова;
 - 3 просторечием;
 - 4 чистота речи;
 - 5 правильное произношение слов.
- 1.2.17 Деловое общение можно разделить на:
 - 1 прямое;
 - 2 косвенное;
 - 3 опосредованное.
- 1.2.18 Основными этапами деловой беседы является?
 - 1 начало беседы;
 - 2 аргументирование выдвигаемых положений;
 - 3 информирование партнеров;
 - 4 принятие решения;
 - 5 подведение итогов.
- 1.2.19 На стадии начала беседы становятся следующие задачи:
 - 1 установить контакт с собеседником;
 - 2 создать благоприятную атмосферу для беседы;
 - 3 подготовить тему обсуждения;
 - 4 определить степень важности беседы;
 - 5 привлечь внимание к теме разговора;
 - 6 пробудить интерес.

1.3 Конфликты и их причины; стратегия поведения

- 2.3.1 Что необходимо для перехода конфликта из внутреннего состояния во внешнее действие:
 - 1 инцидент;

- 2 перерыв в общении;
 - 3 план решения конфликта;
 - 4 стереотип.
- 2.3.2 Общение - это:
- 1 заучивание правил при овладении культурой взаимоотношений;
 - 2 чуткость, отзывчивость, доброта, сопереживание, понимание;
 - 3 сложный процесс установления и развития контактов между людьми.
- 2.3.3 Улучшает морально-психологический климат в коллективе и выводит отношения на новый уровень:
- 1 деструктивный конфликт;
 - 2 межличностный конфликт;
 - 3 конструктивный конфликт.
- 2.3.4 Конфликт деструктивного уровня:
- 1 улучшает морально-психологический климат коллектива;
 - 2 разрушает отношения;
 - 3 не оказывает никакого влияния на деятельность коллектива.
- 2.3.5 Способ разрешения конфликта:
- 1 письменные жалобы;
 - 2 уклонение, конкуренция;
 - 3 взаимные претензии.
- 2.3.6 Конкуренция, это способ разрешения конфликта не может быть использована:
- 1 в деловом партнерстве;
 - 2 в дружбе;
 - 3 в трудовом коллективе.
- 2.3.7 К какому уровню сознания обратиться человеческий организм в ситуации нравственного выбора?
- 1 бессознательное;
 - 2 надсознание;
 - 3 сознание;
 - 4 подсознание.
- 2.3.8 Конфликтующие стороны стремятся урегулировать разногласия при взаимных уступках при стиле:
- 1 примирение;
 - 2 компромисс;
 - 3 вражда.
- 2.3.9 При стрессе фаза мобилизации характеризуется:
- 1 активизацией защитных сил организма;
 - 2 невозможностью удовлетворения требований сторон;
 - 3 согласованием между конфликтующими.
- 2.3.10 К способам снятия эмоционально напряжения, вызываемого стрессом, конфликтами, не относятся:
- 1 интенсивные физические нагрузки;
 - 2 расслабление;
 - 3 релаксация.
- 2.3.11 Из приведенных типов конфликтов выберите правильный ответ:
- 1 внутриличностные;
 - 2 межрасовые;
 - 3 межличностные.
- 2.3.12 Альтруизм предполагает:
- 1 полное самопожертвование;
 - 2 отречение от собственных принципов;
 - 3 бескорыстие, готовность пожертвовать своими интересами в пользу другого.
- 2.3.13 Настроение является:
- 1 психическим явлением;
 - 2 психическим состоянием;
 - 3 психическим свойством личности.
- 2.3.14 Конфликтная ситуация - это:
- 1 ситуация, в которой присутствует инцидент;
 - 2 ситуация, в которой две или более сторон противоречат друг другу;
 - 3 ситуация, в которой присутствует инцидент.

- 2.3.15 Инцидент - это
- 1 повод, случай;
 - 2 компромисс, сотрудничество;
 - 3 конкуренция, противостояние.
- 2.3.16 Конфликт - это:
- 1 процесс социального взаимодействия;
 - 2 наиболее острый способ разрешения противоречий в интересах;
 - 3 система поощрений.
- 2.3.17 Конфликты являются предметом изучения науки:
- 1 социологии;
 - 2 политологии;
 - 3 конфликтологии;
 - 4 верны все варианты.
- 2.3.18 Основой возникновения конфликта является:
- 1 мотив;
 - 2 предмет конфликта;
 - 3 стороны конфликта.

2.4 Имидж. Культура речи

- 2.4.2 Имидж в переводе с английского языка означает:
- 1 впечатление;
 - 2 образ;
 - 3 оценка.
- 2.4.3 Термины «имидж», «репутация», «идентичность», «организационная культура» являются:
- 1 синонимами;
 - 2 четко взаимосвязанными понятиями;
 - 3 не являются взаимосвязанными между собой и изучаются различными науками.
- 2.4.4 К внутренним факторам, зависимым от носителя имиджа, относятся:
- 1 общие физические данные, мимика, среда обитания;
 - 2 коммуникабельность, уровень нравственности;
 - 3 верны оба варианта.
- 2.4.5 Формирование делового имиджа следует начинать с ...
- 1 создания имидж-портрета;
 - 2 выбора стратегии;
 - 3 формулирования имиджевых целей.
- 2.4.6 Чему должна соответствовать рабочая одежда?
- 1 внутренней корпоративной культуре определенной организации (компании);
 - 2 интересам, нормам и вкусам клиентов организации;
 - 3 времени года.
- 2.4.7 Для предпринимателей, менеджеров, взаимодействующих с различными группами общественности, при создании делового имиджа целесообразно использовать стратегию ...
- 1 формирования целевого имиджа;
 - 2 формирования универсального имиджа;
 - 3 «креативный взрыв».
- 2.4.8 Деловая одежда в первую очередь должна быть ...
- 1 строгой и элегантной;
 - 2 дорогой и модной;
 - 3 яркой и стильной.
- 2.4.9 В одном наряде рекомендуется сочетать не более ... цветов:
- 1 трёх;
 - 2 четырёх;
 - 3 двух.
- 2.4.10 Вербальным элементом имиджа является ...
- 1 речь;
 - 2 одежда;
 - 3 почерк.
- 2.4.11 Дресс-код – это ...
- 1 форма одежды, требуемая во время посещений определенных мероприятий, заведений и организаций;
 - 2 иностранная забава;

- 3 правила поведения людей в обществе, поддерживающие представления данного общества о подобающем.

2.5 Культура телефонного разговора

В тесте даются формулировки наиболее распространенных правил телефонного общения.

Если вы всегда соблюдаете данное правило, запишите себе 2 балла, иногда – 1, никогда – 0.

Вопросы:

- 2.5.2 Я набираю номер телефона только тогда, когда твёрдо уверен в его правильности.
- 2.5.3 Я тщательно готовлюсь к деловому телефонному разговору, добиваясь максимальной краткости.
- 2.5.4 Перед особо ответственными телефонными переговорами делаю нужные записи на листе бумаги.
- 2.5.5 Если предстоит долгий разговор, спрашиваю собеседника, располагает ли он достаточным временем, и если нет, то переношу разговор на другой, согласованный день и час.
- 2.5.6 Добившись соединения по телефону с нужным учреждением, называю себя и своё предприятие.
- 2.5.7 Если я не туда попал, приношу извинения, а не вешаю молча трубку.
- 2.5.8 На ошибочный звонок вежливо отвечаю: «Вы ошиблись номером» и кладу трубку.
- 2.5.9 Работая над важным документом, выключаю телефон или переключаю его на секретаря.
- 2.5.10 В деловых телефонных разговорах держу себя в руках, даже если до этого был чем-то занят.
- 2.5.11 Находясь на службе, в качестве отзыва на телефонный звонок называю свою фамилию.
- 2.5.12 Во время продолжительного монолога собеседника по телефону благодарю собеседника и желаю ему успеха.
- 2.5.13 Если коллега, которого спрашивают по телефону, отсутствует, спрашиваю, что ему передать, и оставляю записку на его столе.
- 2.5.14 Завершая телефонный разговор, благодарю собеседника и желаю ему успеха.
- 2.5.15 Если во время беседы с посетителем звонит телефон, я, как правило, прошу перезвонить позже.
- 2.5.16 Если собеседника плохо слышно, прошу говорить громче или перезвонить.