

Министерство сельского хозяйства Российской Федерации
ФГБОУ ВО Новосибирский ГАУ
Факультет Экономики и управления

Деловые коммуникации и управление конфликтами

Методические указания для проведения практических занятий и
самостоятельной работы студентов

Новосибирск 2021

УДК 316.77+316.472.4(07)
ББК 60.84+88.5, я7
Д 295

Кафедра государственного и муниципального администрирования

Составитель: канд. экон. наук, доцент Черепанов А.В.

Рецензент: канд. экон. наук, доцент Кабакова О.Г.

Деловые коммуникации и управление конфликтами: методические указания для проведения практических занятий и самостоятельной работы студентов / Новосиб. гос. аграр. ун-т. Фак. ЭиУ; сост. Черепанов А. В. – Новосибирск, 2021. – 50 с.

Методические указания для проведения практических занятий и самостоятельной работы студентов по дисциплине «Деловые коммуникации и управление конфликтами» предназначены для студентов направления подготовки 09.03.03 Прикладная информатика всех форм обучения.

Методические указания утверждены и рекомендованы к изданию учебно-методическим советом факультета экономики и управления (протокол № 4 от «28» декабря 2021 г.)

© Новосибирский государственный аграрный университет, 2021

Введение

Цель учебной дисциплины «Деловые коммуникации и управление конфликтами» является получение студентами теоретических знаний о сущности коммуникации в профессиональной сфере и практических навыков по коммуникативной компетентности, то есть способности человека решать языковыми средствами те или иные коммуникативные задачи в разных сферах и ситуациях общения.

В задачи изучения дисциплины входит:

- ознакомление студентов с теоретическими основами коммуникационного процесса;
- формирование понимания основ этики и психологии делового общения;
- ознакомление студентов с основами подготовки и проведения деловых бесед, переговоров, презентаций, совещаний, публичных выступлений и пр.;
- изучение особенностей создания деловых документов и специфики работы с ними;
- формирование способностей применения знаний, полученных в ходе изучения курса, в практической деятельности.

Дисциплина «Деловые коммуникации и управление конфликтами» в соответствии с требованиями ФГОС ВО направлена на формирование следующих компетенций:

ПК-4. Способен использовать современные стандарты и методики управления работами по сопровождению ИС, автоматизирующих бизнес процессы.

ПК-5. Способен проводить адаптацию бизнес-процессов заказчика к возможностям информационной системы.

В результате изучения дисциплины обучающийся должен:

знать: техники эффективных коммуникаций, в т.ч. теорию конфликтов и теорию межличностной и групповой коммуникации; основы управления взаимоотношениями с клиентами и заказчиками (CRM); культуру речи; правила деловой переписки;

уметь: планировать, организовывать и проводить встречи и обсуждения с заинтересованными сторонами; проводить презентации; проводить интервьюирование и анкетирование;

владеть: навыками организации межличностной и групповой коммуникации в деловом взаимодействии; навыками управления взаимоотношениями с заказчиками.

1. Цель практических занятий и самостоятельной работы студентов

Практическое занятие – форма организации обучения, которая направлена на формирование практических умений и навыков и является связующим звеном между самостоятельным теоретическим освоением студентами учебной дисциплины и применением ее положений на практике.

Практические занятия проводятся в целях: выработки практических умений и приобретения навыков в решении задач, выполнении заданий, производстве расчетов, разработке и оформлении документов, практического овладения иностранными языками и компьютерными технологиями. Главным их содержанием является практическая работа каждого студента.

Практические занятия направлены на закрепление и расширение знаний, полученных на лекциях.

Практические занятия по курсу «Деловые коммуникации и управление конфликтами» направлены на практическое углубленное изучение учебной дисциплины, привитие обучающимся навыков самостоятельного поиска и анализа учебной информации, формирование и развитие у них научного мышления, умения активно участвовать в творческой дискуссии, делать правильные выводы, аргументировано излагать и отстаивать свое мнение.

Самостоятельная работа студентов – вид деятельности, при котором в условиях систематического уменьшения прямого контакта с преподавателем студентами выполняются учебные задания. К таким заданиям относятся контрольные и курсовые работы, рефераты, эссе, доклады и т.д.

При этом специфика самостоятельной работы студентов заключается в том, чтобы студенты самостоятельно получали новые знания.

Цель самостоятельной работы студентов – освоение обучающимися теоретических знаний в области управления персоналом, приобретение навыка применять их на практике, формирование общепрофессиональных и профессиональных компетенций, необходимых в дальнейшей профессиональной деятельности.

2. Содержание занятий

Тема 1.1. Введение в основы теории коммуникации и информационного обеспечения бизнес-процессов

Вопросы для обсуждения

1. Предмет, цели и задачи курса «Деловые коммуникации и управление конфликтами».
2. Теория коммуникации, как междисциплинарная отрасль знаний.
3. Особенности деловых коммуникаций на предприятиях аграрного сектора экономики.

Вопросы (задания) для самостоятельной работы

1. Междисциплинарные взаимосвязи курса с другими дисциплинами.
2. Ознакомление с системой деловых коммуникаций конкретного агрохолдинга.

Тема 1.2. Коммуникация и общение как ключевые категории теории коммуникации

Вопросы для обсуждения

1. Теории коммуникации.
2. Процесс общения как социально-психологический механизм взаимодействия в профессиональной деятельности.
3. Модели коммуникации в организации.
4. Составляющие процесса общения: коммуникация, интеракция, социальная перцепция.

Вопросы (задания) для самостоятельной работы

1. Примеры моделей коммуникаций в различных организациях.
2. Примеры социального взаимодействия в конкретной организации

Тема 1.3. Виды коммуникаций и коммуникативные каналы в информационном обеспечении бизнес-процессов

Вопросы для обсуждения

1. Роль личности партнера в разных видах общения.
2. Проблема смысла в коммуникации.
3. Коммуникационные барьеры процесса коммуникации.

Вопросы (задания) для самостоятельной работы

1. Выполнение задания 1.
2. Выполнение задания 2.

Задание 1. Управление коммуникациями в корпорации

В 1984 г. корпорация «МакКессон» приобрела фирму «Чэмпиион Интернэшнл», производящую конторское оборудование и располагающую 17 сбытовыми центрами, «функционировавшими практически без вмешательства главной конторы».

Невмешательство означало, что «семнадцать отделений фирмы идут по семнадцати разным направлениям», результатом чего в значительной мере стала репутация фирмы «Чэмпиион Интернэшнл» – «вечного аутсайдера в своей области».

К 1986 г. отделение «Офис продактс дивижн» (занимавшееся конторским оборудованием) корпорации «МакКессон» увеличило свою выручку на 40 %, а лучшие торговые агенты побили все предыдущие рекордные показатели объёма продаж. Что же способствовало такому быстрому преобразованию? В значительной мере успех был обусловлен изменению подхода к обмену информацией.

Вскоре после приобретения фирмы «Чэмпиион» Линда Бос была назначена вице-президентом по сбыту корпорации «МакКессон». Бос быстро поняла, что между торговыми агентами нет эффективного обмена информацией – иногда она отсутствует полностью – поэтому невозможна совместная работа над определением текущих и перспективных целей. Плохой обмен информацией стал главной помехой для повышения эффективности работы организации. В совершенствовании нуждались коммуникации как между отдельными людьми, так и в организации в целом.

Бос установила, что отсутствует механизм систематического обмена идеями между торговыми агентами. Главная помеха заключалась в том, что они никогда не встречались. Памятные записки курсировали взад-вперёд, но из-за непрерывных разъездов агентов эти записки часто лежали без дела неделями. Бос установила также, что «трудно пробудить воодушевление и энтузиазм с помощью клочка бумаги». Она решила создать механизм оповещения торговых агентов о работе их коллег, пригодный также для обмена идеями и предложениями и получения необходимой информации. Она посчитала необходимым, чтобы каждый агент в одно и то же время получал одну и ту же информацию по новым изделиям, мероприятиям по продвижению продукции на рынок и различным программам.

Бос учредила ежемесячные, продолжительностью в рабочий день, совещания по сбыту продукции фирмы, чтобы наладить двусторонний обмен информацией между главной конторой и сбытовыми центрами, способствовать обмену информацией между торговыми агентами, генерировать новую информацию и обеспечивать, в определённой мере, обучение персонала.

Теперь совещания проводятся раз в месяц в каждом из 17 сбытовых центров, обычно в последнюю пятницу месяца, и присутствие на них обязательно.

Базовая форма таких совещаний стандартизована, однако каждый управляющий по сбыту вправе корректировать повестку дня с учётом

собственных (данного сбытового центра) потребностей. Ядро повестки дня и ключевые темы определяет Бос и её сотрудники, а региональные управляющие по сбыту модифицируют их в зависимости от конкретных нужд и «неповторимости» их сбытовых центров и торговых агентов.

Обратная связь с местами – одно из главных достоинств подобных совещаний. Обратная связь встроена в систему с помощью формуляра, который через неделю после каждого очередного совещания региональные управляющие направляют Бос. В этих формулярах содержится информация о том, «как прошло совещание, что идёт хорошо, а что плохо, в чём требуется дополнительная поддержка».

Бос старается быстро отвечать на вопросы и реагировать на предложения с мест, чтобы успеть к следующему совещанию. «Очень просто заявить – дайте нам нужную информацию, но обеспечить её приток – это совсем другое дело, поэтому мы всегда отвечаем своим сотрудникам», – говорит она.

Региональные управляющие сбытом поначалу сопротивлялись идеям Бос, но сегодня направляют в главную контору всё больше и больше предложений.

Торговые агенты всё активнее вовлекаются в ежемесячные совещания, поскольку там обсуждаются удачные варианты стратегии действий и происходит обмен полезной информацией. По сообщениям, они начали обслуживать потребителей и поставщиков с большим энтузиазмом и профессионализмом. Новая коммуникационная атмосфера способствовала «смещению акцентов туда, куда нужно было компании». Специалисты и управляющие по сбыту приветствуют расширение информационного обмена. Они считают, что семнадцать отделений теперь собраны в единое целое и составляют часть компании, движущуюся в чётко определённом направлении.

1. Какими были некоторые из преград на пути информационного обмена, когда корпорация «МакКессон» приобрела фирму «Чемпион Интернешнл»?

2. Каким образом ежемесячные совещания по сбыту способствуют информационному обмену между отдельными людьми и внутри организации?

3. Каким образом стандартизированная форма проведения совещаний способствовала совершенствованию обмена информацией? Что сделано для преодоления изъянов такой стандартизированной формы?

4. Обсудите различные механизмы, посредством которых обратная связь повысила эффективность информационного обмена.

5. Каковы некоторые достоинства новой системы коммуникаций?

Задание 2. 150 писем в день или как найти время на работу

Александр Сивков был принят на должность руководителя департамента в достаточно крупную фирму. Ранее он работал заместителем директора в существенно более скромной компании того же профиля.

Уже на второй день работы ему поставили компьютер и подключили к различным корпоративным системам – кадровой, плановой, проектной,

финансовой, а также к системе документооборота. Само собой, подключили и к корпоративной электронной почте.

Такая оперативность понравилась Александру. Правда, смутило то, что в его электронный ящик, буквально сразу после включения, стали поступать письма, и одно из первых было уведомление о выходе на работу нового директора департамента, то есть его самого. Причём рассылка была по всей компании, сотням сотрудников.

Через несколько дней электронные письма пошли лавиной и вскоре поток вырос до 100–150 писем в день. А на прежней работе у Александра было в среднем не более десятка писем в день, и то казалось, что много...

Александр начал осторожно обращаться к коллегам, чтобы выяснить, в чем тут дело, сколько писем получают они, почему такие электронные сквозняки гуляют по компании. Ответы были примерно одинаковые: что все получают много писем; что тут такая корпоративная культура; что, наверное, это полезно с точки зрения эффективности менеджмента; что это установка первого лица, и спорить бесполезно.

Первое лицо с недавних пор запретило всю бумажную переписку внутри компании. И одновременно дало команду на «снятие информационных барьеров» внутри и между подразделениями, что выразилось в стремительном росте электронных писем по схеме «каждый с каждым». То есть, любой клерк имел право написать любому начальнику, хотя бы и генеральному директору. Чем уже начинали пользоваться отдельные сотрудники с инициативой. Как понял Александр, всё делалось ради перехода к продекларированной в компании системе управления знаниями (на разработку была привлечена дорогая компания), для чего начали внедрять единое информационное пространство. По замыслам, в едином пространстве ведутся все планы и проекты компании, контролируются все письма и поручения, идёт сквозное отслеживание исполнительской дисциплины всех сотрудников, накапливается документальная база данных с целью аналитической обработки, извлечения знаний и компьютерной добычи корпоративной мудрости компании, решаются и другие фантастические задачи, исходящие от самого верха.

А чтобы знаниями менеджмент мог управлять самостоятельно и без посредников, был выпущен соответствующий приказ, работа с компьютерами была включена в основные требования к начальствующим должностям на всех уровнях, было проведено экспресс-обучение компьютерным основам всех руководителей подразделений.

Одновременно был значительно сокращён штат секретарей. Их совсем убрали из департаментов и централизовали у топ-менеджмента, сделав корпоративным ресурсом. То есть несколько секретарей, как бы в режиме общего пользования, выполняли поручения прежних начальников подразделений.

На глазах возникала безбумажная технология работ передового уровня. В период становления на должности, в течение своих «первых 100 дней», наш

герой и без того имел массу проблем и вопросов, пожирающих рабочее время, а этот мутный электронный поток писем делал ситуацию с нехваткой времени почти неразрешимой. Не знаешь, за что хвататься. Александр решил бороться с этой рутинной. Сначала он все письма прочитывал и на все отвечал, хотя бы чем-то вроде, «получил, спасибо», засиживаясь до глубокой ночи. Потом стал читать, но не отвечать некоторым, стоящим ниже по должности. Наконец, перестал и прочитывать письма от некоторых, как ему казалось, бесполезных адресатов. Но на совещаниях он стал иногда попадать в ситуации, когда участники совещания ссылались, что они всех проинформировали рассылкой, а Александр был не в курсе. Тогда Александр решил более чётко проанализировать и структурировать свою электронную переписку. Он классифицировал источники и понял, что в основном письма идут от отдела кадров, от топ-менеджмента, от заказчиков, от руководителей других департаментов, начальников служб, от руководителей проектов, и от собственных подчинённых руководителей. Характерно, что все, казалось, специально старались уведомить о своих проблемах и поделиться информацией с возможно большим числом адресатов, типа «открыт для всех» (политика открытости поощрялась)...

Значительный объём возникал по линии внешней переписки с заказчиками. В почту попадали также письма, связанные с существенными управленческими событиями из кадровой, плановой, финансовой и других корпоративных подсистем. Среди них приятной мелочью поначалу выглядели автоматические письма о днях рождения сотрудников с их Ф.И.О., должностью и фотографиями (полезно оказалось для знакомства с коллективом), со стандартными текстами поздравлений. Не забывала система напомнить и о праздниках, об отпусках, о рождении детей, о свадьбах сотрудников, о поощрениях и повышениях в должности и т. д. Венчали этот корпоративный электронный фонтан регулярные рассылки обзоров по тематике фирмы, в форме информационных подборок от PR-службы, новостей и аналитики. Кроме того, Александр сохранял (уже с трудом) давнюю привычку регулярно смотреть по подписке интернет-новости. В общем, читать – не хочу, скучать не приходилось.

Однако Александр хладнокровно собрал данные, хорошо обдумал положение и продолжил борьбу, сформулировав для себя ряд задач для сокращения объёма электронной переписки, приходящей в его адрес. В рамках своих полномочий, проведя необходимые мероприятия, он через несколько месяцев добился значительного, в 2–3 раза, сокращения числа поступающих писем с перспективой дальнейшего уменьшения потока, без потери в качестве работы и выигрыше заметного объёма личного времени.

1. О каких коммуникациях, в основном, идёт речь в предлагаемой ситуации – формальных или неформальных?

2. Какие из перечисленных категорий писем обеспечивают внутренние коммуникации, а какие – внешние?

3. Обеспечивалась ли обратная связь при передаче информации с помощью электронных писем?

4. Как вы оцениваете инициативу первого лица по переходу к безбумажным технологиям и управлению знаниями? В чем недостатки реализации этой идеи?

5. Какой перечень мероприятий на месте Александра предусмотрели бы вы для сокращения объема электронной переписки?

Тема 1.4. Искусство межличностного общения. Деловая переписка

Вопросы для обсуждения

1. Правила речевого этикета.
2. Искусство ведения беседы.
3. Поведение в конфликтной ситуации.
4. Способы разрешения конфликтов.
5. Виды, формы и особенности деловой переписки.

Вопросы (задания) для самостоятельной работы

1. Ознакомление с ГОСТ Р по оформлению деловой документации, реквизитами документа.
2. Выполнение заданий 1-13.
3. Найдите ответы на вопросы теста.

Задание №1

Определение, какого понятия дано в предложении?

Документ, фиксирующий соглашение двух или нескольких сторон.

Задание №2

Объясните значение следующих слов:

Слово	Значение слова
Апелляция	
Реестр	
Директива	
Сертификат	
Формуляр	
Ходатайство	

Задание №3

Проанализируйте отрывки из газетных текстов, найдите и исправьте речевые ошибки:

Отрывок из текста	Ваш вариант
Деятельность редакции по уточнению текстов лимитирована утратой части манускриптов.	

Контингент студентов растет и надо сказать еще об одном симптоме этого факта.	
Эксклюзивные скидки в «Пассаже».	
Реклама: «Ив Роше» нужен дистрибьютер (заинтересованных просим обращаться на английском языке).	
Двадцать лет своей автобиографии он посвятил выведению новых сортов клубники.	

Задание № 4

Исключите лишнее. Официально-деловой стиль характеризуют:

- употребление разговорной лексики;
- использование научной терминологии;
- компактность изложения материала;
- отсутствие невербальной стороны общения;
- безличность;
- использование номенклатурных названий;
- высокая регламентированность речи;
- строгость изложения.

Задание №5

Приведите по два примера к каждому из следующих выражений:

Выражение	Пример 1	Пример 2
гипербола		
эпитет		
метафора		

Задание №6

Сформируйте слова (закон, нота, договор, указ, меморандум, должностная инструкция, справка, протокол, пакт, соглашение, объяснительная записка, заявление, характеристика, анкета, расписка, доверенность, устав, нормативный акт) в три группы:

Группы документов	Слова
1. Законодательные	
2. Дипломатические	
3. Деловые	

Задание №7

Сравните столбцы в таблице и подберите правильное сочетание представленных терминов и определений друг к другу.

№	Термин	Определение	
1.	Акт	документ, предоставляющий собой трафаретный текст, содержащий вопросы по определенной теме и место для ответов на них	
2.	Бланк	единица хранения письменных документов в архиве, помещенных в отдельную папку	
3.	Дело	согласие на предложение вступить в сделку, заключить договор на условиях, указанных в предложениях	
4.	Акцепт	белый лист с частично напечатанным текстом и пробелами, который заполняется актуальной информацией	
5.	Анкета	документ, составленный несколькими лицами и подтверждающий установленные факты или события	

Задание №8

Определение, какого делового документа дано в предложении?

Краткое, актуальное, социально-значимое письменное сообщение для средств массовой информации от имени руководства организации.

Задание №9

Выберите слова, которые наиболее часто употребляются в деловых документах.

Вышеназванный, пропагандировать, забвение, понукать, вышибала, правонарушения, утрировать, самовнушение, самостоятельный, рекламировать, соизволение, сострадать, стимулировать, наигранный.

Объясните свой выбор.

Задание №10

Объясните пословицы и поговорки и выберите, какие из них уместны в деловом общении:

Пословица (поговорка)	Комментарий
«Держать марку»	
«В чужой монастырь со своим уставом не ходят»	
«Выносить сор из избы»	

Задание №11

Сравните столбцы в таблице и подберите правильное сочетание представленных терминов и определений друг к другу.

№	Термин	Определение	
1.	Ведомость	документы, составленные учреждениям или должностным лицом и оформленные в установленном порядке	
2.	Виза	решение, принятое совещанием по обсуждаемому вопросу	
3.	Официальные документы	перечень видов работ, услуг, товаров с указанием цен и расценок	
4.	Прейскурант	перечень каких-либо сведений, расположенных в определенном порядке	
5.	Повестка	подпись, подтверждающая факт ознакомления должностного лица с документом	
6.	Резолюция	официальное сообщение частному лицу с предложением куда-либо прийти	

Задание №12

Исключите лишние определения из основных монологических жанров деловой *письменной речи*:

- договор;
- деловое письмо;
- резюме;
- письмо-просьба;
- доклад;
- ходатайство;
- информационное письмо;
- письмо-приглашение;
- благодарственное письмо;
- гарантийное письмо;
- коммерческое предложение;
- ответ на коммерческое предложение;
- служебная записка;
- рекламация;
- реферат;
- служебная телеграмма.

Задание №13

Определение, какого делового документа дано в предложении?

Документ, фиксирующий фактическое состояние дел по какому-либо вопросу деятельности предприятия

Тема 1.5. Навыки публичного выступления.

Вопросы для обсуждения

1. Ораторские приемы.

2. Установление контакта с аудиторией.
3. Приемы, используемые для придания речи характера публичного выступления.

4. Аргументация и структура выступления.
5. Типичные ошибки при публичном выступлении.

Вопросы (задания) для самостоятельной работы

1. Подготовка публичного выступления
2. Выполнение специальных упражнений.

Тема 1.6. Транзакционный анализ в деловом общении.

Вопросы для обсуждения

1. Роль различных эго-состояний в деловом общении.
2. Применение основ транзакционного анализа для предотвращения и успешного разрешения конфликтных ситуаций.

Вопросы (задания) для самостоятельной работы

1. Написание эссе.

Тема 1.7. Электронная коммуникация.

Вопросы для обсуждения

1. Глобализация коммуникационных процессов в социуме.
2. Особенности электронной коммуникации.
3. Технологии ведения переговоров по телефону.
4. Типичные ошибки при создании мультимедийных презентаций.

Вопросы (задания) для самостоятельной работы

1. Найдите ответы на вопросы теста «Деловое общение по телефону».

Тест «Деловое общение по телефону»

1. Главное требование культуры общения по телефону:

- a) краткость (лаконичность)
- b) сложность оборотов
- c) длительные паузы

2. После какого сигнала телефонного звонка надо снимать трубку?

- a) после второго, третьего, чтобы человек настроился
- b) после четвертого
- c) сразу после первого

3. Подняв телефонную трубку, Вы скажите:

- a) приветствуете, называете организацию, отдел, фамилию
- b) «Слушаю (Вас)»;

с) называете организацию, затем говорите «Добрый день»

4. В какое время разрешается звонить по телефону

а) с 9.00 до 21.00

б) с 7.00 до 23.00

с) с 10.00 до 17.00

5. Длительность телефонного разговора определяет:

а) позвонивший

б) тот, кому позвонили

с) значение не имеет

6. Если по технической причине сорвался телефонный звонок, первым перезванивает:

а) позвонивший

б) тот, кому позвонили

с) тот, по чьей причине произошла техническая неисправность

7. Вас просят передать информацию отсутствующему коллеге. Вы:

а) напишите записку и положите на его стол

б) попросите того, кто его наверняка увидит, передать содержание разговора

с) увидев, расскажите ему

8. Заканчивает телефонный разговор тот:

а) Кто позвонил

б) Кому позвонили

с) Значение не имеет

9. Если во время звонка вы заняты разговором по другому телефону, то:

а) следует прервать разговор, извиниться, снять трубку, попросить абонента подождать или перезвонить позже

б) следует продолжать разговор, не обращая внимание на телефонный звонок

с) следует прервать разговор, извиниться перед собеседником, снять трубку, и поговорить по другому телефону

10. Если телефон звонит во время беседы с посетителем, то нужно:

а) извиниться перед ним, прервать разговор, снять трубку, договориться о переносе разговора на другое время

б) извиниться перед ним, прервать разговор, снять трубку, и поговорить по телефону

с) не обращая внимание на телефонный звонок продолжать разговаривать с собеседником

11. Отзывы «Да», «Алло», «Говорите», «Слушаю», «Вас слушают»:

а) не несут конкретной информации о снявшем трубку, поэтому считаются неприемлемыми в служебной обстановке

б) несут конкретную информацию о снявшем трубку, поэтому считаются приемлемыми в служебной обстановке

с) не несут конкретной информации о снявшем трубку, но считаются приемлемыми в служебной обстановке

12. Недопустимо в телефонном диалоге использовать разговорные слова типа:

а) пока, привет

б) любезный

с) сударь

13. На ошибочный звонок следует сказать:

а) «Вы ошиблись номером» и положить трубку

б) «Не звоните сюда» и положить трубку

с) «Не туда попали» и положить трубку

14. Если вы ошибочно «не туда попали»:

а) извинитесь, но не вешайте молча трубку

б) молча повесьте трубку

с) спросите, куда вы попали

15. Считается неэтичным звонить на квартиру:

а) после 22 часов вечера и до 9 часов утра

б) после 17 часов и до 8 часов утра

с) после 20 часов и до 9 часов утра

16. Плохая или недостаточная подготовка, неумение выделить главное в телефонном разговоре приводит к значительным потерям рабочего времени:

а) до 20-30%.

б) до 40 - 60 %

с) до 25 - 35 %

17. С кем Вы будете разговаривать, делая важный телефонный звонок?

а. с тем, кто принимает решение данного вопроса

б. с секретарем организации

с. с тем, кто в данный момент отвечает на телефонный звонок

Раздел 2. Этические основы деловых коммуникаций

Тема 2.1. Этика делового общения

Вопросы для обсуждения

1. Эффективность деловой коммуникации.

2. Сущность и виды бесед: деловая, кадровая, дисциплинарная, организационные беседы, беседы с посетителями.
3. Модель организации деловой беседы.
4. Принципы служебного этикета (правила хорошего поведения на работе; коммуникативные принципы оптимизации служебных отношений; отчетливо поставленные цели; компетентная служебная консультация; здравый смысл; должностная инструкция; устное распоряжение).
5. Методы коммуникативно-управленческого влияния.

Вопросы (задания) для самостоятельной работы

1. Найдите ответы на вопросы теста по теме «Этика делового общения»

Тест по теме «Этика делового общения»

1. Профессиональная этика:

- a) совокупность моральных норм, правил, принципов, которые регулируют отношение человека к своим профессиональным обязанностям, долгу, а также взаимоотношения людей в трудовой деятельности;
- b) совокупность нормативов и требований в сфере трудовой деятельности, включая способы реализации и оценку их практических результатов, она отражает отличия моральных требований к специалистам от общепринятых в обществе норм и традиций поведения.

2. Профессиональная мораль:

- a) совокупность нормативов и требований в сфере трудовой деятельности, включая способы реализации и оценку их практических результатов, она отражает отличия моральных требований к специалистам от общепринятых в обществе норм и традиций поведения;
- b) совокупность моральных норм, правил, принципов, которые регулируют отношение человека к своим профессиональным обязанностям, долгу, а также взаимоотношения людей в трудовой деятельности;

3. К морально-психологической категории профессиональной этики в сфере сервиса относятся:

- a) целеустремленность, выдержка, честность, принципиальность, самоотверженность, требовательность;
- b) доброта, отзывчивость, гуманность, достоинство, уважение других, порядочность, щедрость, мужество, справедливость, совесть;
- c) профессиональные навыки, опыт работы, знание иностранных языков

4. К моральной категории профессиональной этики в сфере сервиса относятся:

- a) доброта, отзывчивость, гуманность, достоинство, уважение других, порядочность, щедрость, мужество, справедливость, совесть;
- b) профессиональные навыки, опыт работы, знание иностранных языков
- c) целеустремленность, выдержка, честность, принципиальность, самоотверженность, требовательность;

5. К профессиональной категории профессиональной этики в сфере сервиса относятся:

- a) профессиональные навыки, опыт работы, знание иностранных языков;
- b) целеустремленность, выдержка, честность, принципиальность, самоотверженность, требовательность;
- c) доброта, отзывчивость, гуманность, достоинство, уважение других, порядочность, щедрость, мужество, справедливость, совесть;

6. Профессиональная нравственность (мораль) есть:

- a) конкретизация общечеловеческих принципов морали применительно к условиям деятельности данной профессии;
- b) способность личности осуществлять нравственный самоконтроль за поведением, оценивать свои мысли, чувства и поступки;
- c) практическая воплощенность моральных идеалов, целей, установок в различных формах социальной жизнедеятельности

7. Профессиональная этика в сфере сервиса:

- a) не формирует новые принципы или новые понятия морального сознания она как бы «приспосабливает» уже известные принципы
- b) формирует новые принципы или новые понятия морального сознания, а создает новые принципы
- c) она создает новые моральные идеалы, цели, установки

8. В понятии профессиональная честь выражается:

- a) оценка значимости той или иной профессии в жизни общества;
- b) оценка значимости личности в той или иной профессии;
- c) оценка коллегами значимости личности в той или иной профессии

9. Для профессиональной этики в сфере сервиса исходным является принцип гуманизма т.е.:

- a) уважительного отношения к каждой человеческой личности, понимания ее неповторимости, самодостаточной ценности
- b) утилитарное отношение к личности, рассмотрению ее, главным

образом, как средства достижения каких-то целей

с) уважительного отношения к себе, понимания своей неповторимости, при утилитарном отношении к другим

10. Профессиональная этика работников сервиса – это:

а) совокупность специфических требований и норм нравственности при выполнении ими профессиональных обязанностей

б) совокупность профессиональных качеств работника, необходимых для эффективной работы в области сервиса и обслуживания

с) моральные нормы работников контактной зоны

11. Целью профессиональной этики является:

а) ориентироваться в своей деятельности на образцы поведения

б) сформировать понятие своего профессионального долга, чести, привить навыки культуры общения

с) способность правильно оценивать собственное поведение, быть самокритичным

12. Содержание профессиональной этики это ...

а) Кодексы поведения, предписывающие определенный тип нравственных взаимоотношений между людьми

б) Понятие профессиональная этика функционирует на уровне теоретических знаний

с) Профессиональная этика – составляющая взаимоотношений внутри коллектива

13. Возникновение первых профессионально-этических кодексов относится к периоду:

а) ремесленного разделения труда в условиях становления средневековых цехов в XI-XII вв.

б) расцвета античной культуры

с) становления капиталистических отношений

14. Большую роль в становлении и усвоении норм профессиональной этики играет

а) общественное мнение

б) общественные отношения

с) общественные нормы

15. Различают следующий вид этикета:

а) деловой этикет

б) общественный этикет

с) профессиональный этикет

16. Этикет в одежде в нашей стране претерпел изменения:

- a) в начале XVIII века
- b) в конце XVIII века
- c) в начале XIX века

17. Как евразийская страна Россия соединяла в себе ...

- a) противоположности Европы и Азии
- b) противоположности Европы и Америки
- c) противоположности Америки и Азии

18. Манеры – это

- a) способ держать себя, внешняя форма поведения, вербальное и невербальное поведение
- b) способ держать себя, умение одеваться, но при этом придерживаться двойного стандарта
- c) способ любой ценой добиться успеха в работе, добиться карьерного роста

19. Классическими странами этикета называют:

- a) Англию и Францию
- b) Америку и Англию
- c) Францию и Италию

20. Содержание профессиональной этики

- a) раскрытие профессиональной морали и оформление профессионального кодекса
- b) объяснение простых профессиональных норм морали
- c) прояснение норм и требований морали

21. Сидящие за столом в кафе или ресторане приветствуют знакомых?

- a) кивком головы
- b) выражая радость вслух
- c) помахав приветственно рукой

22. Если встречаются две супружеские пары:

- a) женщины и мужчины здороваются между собой, затем женщины подают руки мужчинам; мужчины здороваются между собой
- b) мужчины здороваются между собой, женщины подают руки мужчинам, женщины здороваются между собой
- c) женщины подают руку друг другу, затем женщины подают руки мужчинам, мужчины здороваются между собой

23. Должен ли мужчина снимать перчатку для рукопожатия?

- a) не обязательно
- b) должен
- c) не должен

24. Хозяин, знакомя гостей друг с другом, представляет:

а) мужчину женщине, за исключением лишь очень почтенного мужчины

б) женщину мужчине в любом случае

с) мужчину женщине в любом случае

25. Если гость приходит со своим знакомым, знакомого представляют:

а) прежде всего хозяйке, затем хозяину и гостям

б) прежде всего хозяйке, затем остальным присутствующим женщинам, хозяину и остальным мужчинам

с) прежде всего хозяину, затем хозяйке и гостям

26. Если подошедшему предлагают сесть и при этом забывают познакомить его с присутствующими:

а) он должен сам напомнить об этом

б) он не должен напоминать об этом

с) он может сам представиться

27. Женщина проходит мимо группы знакомых мужчин. Кто приветствует первым?

а) женщина, т.к. статус группы важнее статуса индивида

б) значения не имеет

с) мужчины

28. Пришедший мужчина здоровается:

а) сначала с женщинами, затем со своей супругой и с мужчинами

б) сначала с мужчинами, затем с женщинами и со своей супругой;

с) сначала с женщинами, затем с мужчинами и со своей супругой;

29. Гость здоровается:

а) сначала с гостями, затем с хозяйкой и хозяином

б) сначала с хозяйкой, затем с хозяином и гостями

с) сначала с хозяином, затем с хозяйкой и гостями

30. Кому принято целовать руку?

а) замужней женщине

б) любой женщине

с) незамужней женщине

31. Целуя руку женщине, мужчина должен:

а) наклониться к руке

б) поднять руку к своим губам

с) среднее между (1) и (2)

32. Хозяин, знакомя гостей, друг с другом, представляет:

а) подчиненного начальнику

б) значения не имеет

с) начальника подчиненному

33. Если кто-нибудь подходит к столу, чтобы поздороваться со знакомым, тот:

а) должен представить его остальным в любом случае

b) может не представлять его остальным, если сам встает и разговаривает с подошедшим чуть поодаль

c) значения не имеет

34. Встретившись в лифте, нужно ли представляться?

a) да, это необходимо в любом случае

b) нет, так как общение может прерваться в связи с выходом партнера

c) обязательно

35. Приветствуя кого-либо на расстоянии мужчина:

a) приподнимает шляпу или касается её; либо делает легкий поклон

b) снимает перчатку и машет рукой

c) приподнимает берет; либо делает легкий поклон

36. Юноша может не вставать при приветствии, если:

a) он здоровался с женщиной, проходящей мимо него

b) это потревожит окружающих

c) он здоровался за руку

37. Гость здоровается:

a) сначала с хозяином, затем с хозяйкой и гостями

b) сначала с гостями, затем с хозяйкой и хозяином

c) сначала с хозяином, затем с гостями и хозяйкой

38. Первым при приветствии подает руку:

a) человек с более высоким положением

b) человек с более низким положением

c) одновременно

40. Кому из гостей обязательно должна подать руку хозяйка:

a) каждому приглашенному

b) почетному гостю

c) приветствует словами

41. Женщина в гостях, на приеме встретила с недружелюбно расположенным к ней человеком. Обязана ли она подать ему руку для приветствия?

a) обязана

b) не обязана

c) ни в коем случае

42. Рукопожатие должно быть:

a) сильным, энергичным

b) умеренной силы и энергии

c) ненавязчивым

43. Хозяин, знакомя гостей друг с другом, представляет:

a) мужчину женщине в любом случае

b) мужчину женщине, за исключением лишь очень почтенного мужчины

c) женщину мужчине в любом случае

44. Если гость приходит, когда все уже сидят:

- a) хозяин усаживает пришедшего и знакомит его только с соседями по столу
- b) хозяин усаживает гостя за стол, гость сам знакомится со своими соседями
- c) хозяин представляет пришедшего всем сидящим за столом

45. Только что прибывшие на встречу, прием столкнулись с покидающими его. Нужно ли представляться?

- a) да, так как всегда необходимо быть вежливым
- b) нет, так как представляются для общения, а оно в данном случае не предвидится
- c) в зависимости от ситуации

46. Позволяет ли этикет женщине сидеть в кресле в позе «нога на ногу»:

- a) да
- b) нет
- c) не регламентировано

47. После еды салфетку (не бумажную) кладут:

- a) на стол слева от тарелки
- b) на стол справа от тарелки
- c) на тарелку из-под еды

48. Вы займете место за столом, когда:

- a) кто-то уже сел
- b) сели несколько дам
- c) пригласит хозяин

49. Заказ делает:

- a) мужчина
- b) женщина
- c) значения не имеет

50. В смешанной компании освежающие и крепкие напитки могут наливать:

- a) и мужчины, и женщины
- b) только мужчины
- c) тот, кто ближе сидит к напитку

51. По окончании еды нож и вилку кладут на тарелку:

- a) параллельно друг другу, ручки справа
- b) параллельно друг другу, ручки слева
- c) накрест

52. Первыми должны быть использованы приборы, которые находятся:

- a) ближе к тарелке
- b) дальше от тарелки
- c) значения не имеет

53. Супруги сидят за столом:

- a) рядом друг с другом
- b) напротив друг друга
- c) значения не имеет

54. Блюда сначала выбирает:

- a) мужчина;
- b) женщина
- c) значения не имеет

55. Правила поведения в общественном транспорте (Н)

- a) Прежде чем войти, нужно дать возможность выйти пассажирам из транспорта
- b) Уступать места инвалидам и пожилым людям
- c) Можно читать газету или журнал в развернутом виде
- d) Возможно проигнорировать требования контролера
- e) При входе в транспорт следует вперед пропускать женщину
- f) При выходе следует пропускать женщину
- g) В такси женщину сажают на переднее сиденье
- h) В такси женщину сажают сзади, справа

56. Правила поведения в гостинице (Н)

- a) При прибытии следует обращаться к администратору
- b) Расценки выясняют у соседа по номеру
- c) В ресторан или буфет можно войти в свободной одежде
- d) Возможно менять установленный порядок в гостинице
- e) Следует строго придерживаться выработанных норм поведения в данной гостинице

57. Правила поведения в театре, кино, на концерте (Н)

- a) Можно опоздать
- b) Не следует опаздывать
- c) Разрешается есть во время демонстрации фильма, спектакля и т.д.
- d) Разрешается расслабиться и вытянуть ноги под кресло впереди сидящего
- e) Можно вести беседу во время демонстрации представления
- f) Следует во время антракта покидать не понравившееся представление

Тема 2.2. Этика деловых переговоров: подготовка и проведение.

Вопросы для обсуждения

1. Классификация деловых переговоров по цели, которую ставят перед собой их участники; по сфере деятельности; по характеру взаимоотношений между сторонами.
2. Типы совместных решений: компромиссное или «серединное решение»; асимметричное решение (относительный компромисс); принципиально новое решение («снятие» основных противоречий).

3. Методы и тактические приемы ведения деловых переговоров.

Вопросы (задания) для самостоятельной работы

1. Выполнение специальных упражнений «Специфика ведения деловых бесед, встреч, переговоров».

2. Найдите ответы на вопросы теста «Основные элементы делового этикета».

Упражнения: «Специфика ведения деловых бесед, встреч, переговоров»

Задание № 1

Дайте определение понятию «вербальное деловое общение»

Задание № 2

В каких деловых ситуациях возможно употребление следующих фразеологизмов:

- махнуть рукой;
- задавать тон;
- стиснув зубы;
- делать большие глаза;
- нахмурить брови;
- положить руку на сердце;
- вертеть головой;
- поджать губы;
- прятать глаза;
- наморщить лоб.

Задание №3

1. Прочитайте и прокомментируйте употребление иностранных слов. Всегда ли они уместны в деловом общении?

2. Исправьте предложения.

Выражение	Исправленный вариант
Эти новации направлены на укрепление ресурсной базы коммерческого банка	
По получение резюме материал будет немедленно отослан в ваше распоряжение	
Не будем экстраполировать вопрос инфляции	

Задание №4

Объясните, как вы понимаете следующие выражения:

Выражение	Ваше понимание
Находить общий язык	
Дать волю языку	
Говорить на разных языках	
Эзопов язык	

Задание №5

В списке слов используются различные деловые жанры, исключите лишнее и

оставьте только жанры побуждения:

- приказ;
- аннотация;
- служебное распоряжение;
- инструкция;
- заявление;
- резюме;
- запрос;
- жалоба;
- рекомендация;
- публичная речь.

Задание №6

Определение, какого понятия дано в предложении?

Официальный обмен мнениями и информацией, который предусматривает подписание документов, определяющих взаимные обязательства сторон.

Задание №7

Выполните тестовое задание, при необходимости воспользуйтесь лекционным и иным справочным материалом.

№ вопроса	Вопрос	Варианты ответов
1.	Что такое кейс-метод?	метод анализа ситуации; метод исследования рынка кейсов; метод тестирования рекламы.
2.	Деловой протокол – это	деловой документ, заполняемый после проведения международных переговоров; организация встреч, ведение записи бесед, обеспечение сувенирами, формирование культурной программы; разработка протокольных мероприятий.

3.	К протокольным мероприятиям относятся:	деловой завтрак; деловой обед; деловой полдник; чай; деловой ужин; прием.
4.	Деловая беседа по телефону – это	встреча официальных лиц; самый быстрый деловой контакт; обмен мнениями по определенному вопросу.

Задание №8

Сравните столбцы в таблице и подберите правильное сочетание представленных терминов и определений друг к другу.

№ термина	Термин	Определение	№ определения
1.	Взаимная коммуникация	специфическая форма контактов между людьми, имеющими полномочия от своих организаций, в ходе которых происходит обмен мнениями и целенаправленное обсуждение конкретной проблемы с целью поиска взаимовыгодного варианта решения	
2.	Деловая беседа	постоянный обмен ролями между адресатом и адресантом в процессе коммуникации	
3.	Дискуссия	процесс, в котором вырабатываются позиции сторон	
4.	Взаимоприемлемые переговоры	обсуждение какого-либо спорного вопроса или исследование проблемы, в котором каждая сторона оппонирует мнение собеседника, аргументирует свою позицию и претендует на достижение цели	

Задание №9

Выберите из списка вопросы-указатели (пойнтеры), которые используются в деловых переговорах:

- глагол;
- прилагательное;
- правило;
- существительное;
- право;
- сравнение;
- обобщение;
- союз.

Задание № 10

Выделите и дайте объяснения словам и выражениям, употребляющимся только в *официально-деловой речи*:

- иметь место;
- подлежат изъятию;
- медленно;
- согласно желанию рекламодателя;
- истец;
- баллотироваться;
- исходящий;
- хозяин;
- статус-кво;
- лицензия.

Задание № 11

Дайте определение понятию «невербальное деловое общение».

Задание № 12

Приведите по три примера к каждому из следующих выражений

Выражение	Пример 1	Пример 2	Пример 3
Речевой штамп			
Канцеляризм			
Вульгаризм			
Жаргонизм			
Слово-паразит			

Найдите ответы на вопросы теста: «Основные элементы делового этикета»

1. Первым приветствует словами:

- a) младший – старшего
- b) начальник – подчиненного
- c) старший – младшего

2. Первым приветствует словами:

- a) входящий – присутствующих
- b) тот, кого обгоняют
- c) присутствующие – входящего

3. Приветствуя женщину на улице, мужчина:

- a) снимает шляпу и перчатку
- b) снимает шляпу
- c) снимает перчатку

4. Мужчина может сесть:

- a) после того, как сядет женщина
- b) сразу после приветствия женщины

с) значения не имеет

5. Первым при приветствии подает руку:

а) женщина – мужчине

б) оба приветствуют одновременно

с) мужчина – женщине

6. Первым при приветствии подает руку:

а) человек с более высоким положением

б) человек с более низким положением

с) одновременно

7. Хозяин, знакомя гостей, друг с другом, представляет:

а) подчиненного – начальнику

б) начальника – подчиненному

с) значения не имеет

8. В русском языке основное приветствие:

а) Здравствуйте

б) Привет

с) Салам

9. Впервые приветствие здравствуй встречается в:

а) «Письмах и бумагах Петра Великого

б) «Письмах и бумагах Екатерины Второй

с) «Письмах и бумагах Александра Первого

10. Приветствия, которые подчеркивают радость от встречи, уважительное отношение, желание общения (Н):

а) Мое почтение и Привет

б) Здравствуйте и Добрый день

с) Хелло и Гаморджоба

11. Первыми приветствуют (Н):

а) мужчина – женщину

б) женщина – мужчину

с) старший по должности – младшего

д) член делегации – ее руководителя (независимо от того, своя делегация или зарубежная)

е) руководитель (независимо от того, своя делегация или зарубежная) – члена делегации

ф) младший (младшая) по возрасту – старшего (старшую)

г) младшая по возрасту женщина – мужчину, который значительно старше ее

12. В России существуют исторически наработанные стереотипы речевого обращения (Н):

а) «Дамы и господа»

б) «Судари и сударыни»

с) «Леди и джентльмены»

д) «Женщины и мужчины»

13. **Визитная карточка подается:**
- a) во время представления
 - b) во время общения
 - c) во время прощания
14. **Получив визитную карточку, Вам следует:**
- a) вслух прочитать фамилию обладателя
 - b) сделать на ней пометку, уточнив что-то у вручившего
 - c) сразу спрятать визитку в визитницу
15. **Первым вручает визитную карточку:**
- a) должностное положение выше по рангу
 - b) одновременно
 - c) чей ранг, должностное положение ниже
16. **Нынешняя форма визитных карточек появилась:**
- a) в середине XVIII века
 - b) в середине XIX века
 - c) в конце XVIII века
17. **В настоящее время визитная карточка изготавливается размером:**
- a) не более 6 x 10 и не менее 3x7 см
 - b) не более 4 x 8 и не менее 2x6 см
 - c) не более 5 x 10 и не менее 3x8 см
18. **Для текста в визитных карточках используется только:**
- a) черный шрифт
 - b) цветной шрифт
 - c) смешанный шрифт
19. **В карточках, вручаемых лично, иногда загибают:**
- a) верхний правый угол
 - b) верхний левый угол
 - c) нижний правый угол
20. **Считается грубым нарушением этикета, если загнутую визитную карточку**
- a) пересылают по почте или передают с кем-то
 - b) передают лично в руки или через секретаря
 - c) передать через сослуживца или через секретаря
21. **Вручать визитные карточки необходимо:**
- a) обеими руками или только правой рукой
 - b) обеими руками или только левой рукой
 - c) только правой рукой
22. **Представляясь, обязательно ли вручать при первой встрече свою визитную карточку?**
- a) обязательно, так как неназойливым напоминанием обо мне, как деловом человеке
 - b) по ситуации
 - c) не обязательно, зачем расходовать визитные карточки

23. Стандартная визитная карточка включает в себя следующую информацию:

- a) ф.и.о., должность, название организации, почтовый адрес телефон, телефакс, электронная почта, web-сайт
- b) полное название организации, почтовый адрес телефон, телефакс, электронная почта, web-сайт
- c) ф.и.о., должность, название организации, отсутствует почтовый адрес телефон, телефакс, электронная почта, web-сайт

24. При встрече делегаций, первыми вручают визитные карточки:

- a) хозяева
- b) гости;
- c) руководители делегаций

25. В течение какого времени принято давать ответ на присланные Вам лично визитные карточки?

- a) в течение суток
- b) в течение часа
- c) в течение недели

26. Какое количество визитных карточек принято иметь при себе деловому человеку?

- a) не менее 10 штук
- b) не менее 25 штук
- c) не менее 3 штук

27. В левом нижнем углу визитной карточки карандашом написанные буквы латинского алфавита p.p. означают:

- a) заочное представление нового должностного работника (pour presenter)
- b) поздравление с праздником (pour feliciter)
- c) поздравление с Новым годом (pour feliciter Nouvel an)

28. В левом нижнем углу визитной карточки карандашом написанные буквы латинского алфавита p.f. означают:

- a) поздравление с праздником (pour feliciter)
- b) поздравление с Новым годом (pour feliciter Nouvel an)
- c) выражение благодарности (pour remercier)

29. В левом нижнем углу визитной карточки карандашом написанные буквы латинского алфавита p.f.N.a. означают:

- a) поздравление с Новым годом (pour feliciter Nouvel an)
- b) выражение благодарности (pour remercier)
- c) выражение соболезнования (pour condoler)

30. В левом нижнем углу визитной карточки карандашом написанные буквы латинского алфавита p.g. означают:

- a) выражение благодарности (pour remercier)
- b) выражение соболезнования (pour condoler)
- c) заочное прощание в случае отъезда на длительный срок (pour prendre)

conge)

31. В левом нижнем углу визитной карточки карандашом написанные буквы латинского алфавита p.c. означают:

a) выражение соболезнования (pour condoler)
b) заочное прощание в случае отъезда на длительный срок (pourprendre
conge)

c) при выражении удовлетворения знакомством (pour faire connaissance)

32. В левом нижнем углу визитной карточки карандашом написанные буквы латинского алфавита p.p.c. означают:

a) заочное прощание в случае отъезда на длительный срок (pourprendre
conge)

b) при выражении удовлетворения знакомством (pour faire connaissance)

c) выражение благодарности (pour remercier)\

33. Буквы латинского алфавита p.f.c в левом нижнем углу визитной карточки пишут:

a) при выражении удовлетворения знакомством (pour faire connaissance)
b) выражение соболезнования (pour condoler)
c) заочное прощание в случае отъезда на длительный срок (pourprendre
conge)

34. Согласно этикету, первыми должны вручать свои визитные карточки:

a) Хозяева
b) Гости
c) Приглашенные коллеги

35. В Кембридже между студентами принято обмениваться рукопожатиями дважды в год:

a) в начале и в конце учебного года
b) на рождество и на новый год
c) на рождество и в день получения диплома

36. Правила вручения подарков

a) Подарки следует делать
b) Лучше воздержаться от вручения подарков
c) В качестве подарков могут быть косметические средства, изделия из драгоценных металлов

37. Правила вручения подарков

a) Подарки могут символизировать особенности вашего производства
b) Гравировка не наносится на подарок
c) Упаковка подарка не имеет значения

38. Искусство комплимента

a) Комплимент преподносится в исключительных случаях
b) Комплимент допускает двусмысленные обороты
c) Комплименты и лесть, идентичные понятия

39. Искусство комплимента

a) Делая комплимент, следует учитывать половозрастные особенности собеседника

b) В комплимент можно вносить элемент поучения

c) Не следует делать комплимент относительно тех качеств, от которых человек хотел бы избавиться

40. Комплимент относится:

a) к внешнему виду адресата

b) к его финансовым возможностям

c) к его личным качествам

41. К деловому мужскому костюму предполагается одеть:

a) рубашку светлее костюма, галстук темнее рубашки

b) цвет и тон рубашки и галстука не важны

c) галстук светлее рубашки, но темнее костюма

42. Клубный пиджак – вид одежды:

a) для вечернего времени

b) для любого случая

c) для дневного времени

43. Какое количество украшений допустимо в деловой одежде

женщины:

a) два элемента

b) неограниченно

c) два комплекта

44. Деловой костюм лучше повесить на:

a) специально изогнутую вешалку, повторяющую очертание тела

b) проволочную вешалку

c) на спинку стула

45. На первую деловую встречу женщина оденет:

a) деловой костюм, колготки телесного цвета, туфли-лодочки на среднем каблуке

b) деловой костюм, туфли с открытым носком, темнее основного тона костюма и колготок

c) платье, туфли на высоком каблуке;

46. Особое внимание мужчине следует обратить на следующие аксессуары:

a) ручка, часы, кейс, очки

b) деловой костюм

c) длину и качество нижнего белья

47. К деловому женскому костюму предполагается надеть туфли:

a) лодочки на среднем каблуке

b) туфли на шпильках

c) на высоком каблуке с открытым носком

48. Темно-синий цвет костюма подсознательно говорит об:

a) власти, авторитарности, консервативности человека

- b) дружелюбности, склонности работать в команде
 - c) демонстративности, привлечения внимания к себе
49. **Высокое качество аксессуаров следует уделить:**
- a) обуви, сумке, часам, украшениям
 - b) деловому костюму
 - c) верхней одежде, шляпе
50. **В мужском гардеробе должно быть минимум:**
- a) четыре костюма
 - b) два костюма
 - c) три костюма
51. **Оптимальная ширина галстука должна быть:**
- a) 9-11 см
 - b) 10-13 см
 - c) 6-8 см
52. **Согласно классическим канонам галстук должен:**
- a) наполовину прикрывать пряжку мужского ремня
 - b) чтобы широкий конец чуть не доходил до пояса
 - c) спускаться ниже мужского ремня
53. **Чем шире плечи мужского пиджака, тем:**
- a) уже должен быть галстук
 - b) шире должен быть галстук
 - c) узким должен быть галстук
54. **Деловые люди появляются на торжественных мероприятиях, премьерных:**
- a) в смокингах
 - b) в классических костюмах
 - c) в двубортных пиджаках без галстука.
55. **Манжеты мужской сорочки должны быть видны из-под рукавов пиджака примерно:**
- a) на 1,5-2 см
 - b) на 0,5 - 1 см
 - c) на 2 - 3 см
56. **Наиболее распространенные цвета делового костюма:**
- a) темно-синий, темно-серый
 - b) черный, коричневый
 - c) светлый, малиновый
57. **В официальной обстановке пиджак должен быть:**
- a) Застегнут
 - b) Расстегнут
 - c) Расстегнут на одну пуговицу
58. **Галстук-бабочка, предназначенный для официальных торжеств или крупных праздников, надевают только к:**
- a) темным костюмам

- b) светлым костюмам
- c) серым костюмам

59. Деловой костюм, состоящий из юбки и пиджака, чаще предназначается:

- a) для мероприятий первой половины дня
- b) для мероприятий вечерних
- c) для мероприятий торжественных

60. Для вечерних деловых встреч, либо для официальных публичных выступлений женщины одевают:

- a) Черный деловой костюм
- b) Вечернее платье
- c) Яркий костюм

61. Американский психолог который ввел термин «проксемика»:

- a) Э. Холл
- b) Д. Карнеги
- c) Бентам

62. Термин «проксемика» - от англ. proximity означает:

- a) близость
- b) расстояние
- c) дистанция

63. Выделяются четыре основные дистанции, которыми руководствуется большинство людей во время общения:

- a) интимная, личная, социальная и публичная
- b) интимная, дружеская, социальная и публичная
- c) интимная, личная, общественная и публичная

64. Интимная дистанция – на расстоянии от:

- a) 15 до 50 см
- b) 15 до 30 см
- c) 30 до 50 см

65. Социальная дистанция - на расстоянии от:

- a) 1,2 до 2,5 м
- b) 15 до 50 см
- c) 60 см до 1,2 м

66. Личная дистанция – на расстоянии от:

- a) 60 см до 1,2 м
- b) 1,2 до 2,5 м
- c) 15 до 50 см

67. Публичная дистанция предполагает расстояние от:

- a) 3,5 до 7,5 м
- b) 1,2 до 2,5 м
- c) 15 до 50 см

68. Социальная дистанция – устанавливается:

- a) когда общение происходит с незнакомым человеком

b) в деловом общении, во время ведения бесед, переговоров, подписания контрактов

c) для выступлений на совещаниях, семинарах

69. Ближняя интимная дистанция в деловой жизни предполагается:

a) во время рукопожатий, приветствий и прощаний

b) во время ведения бесед, переговоров, подписания контрактов

c) когда длительное общение нежелательно

70. Угловое расположение за столом во время делового общения характерно:

a) для людей, занятых дружеской, непринужденной беседой

b) когда два человека работают в соавторстве над какой-нибудь проблемой

c) если они находятся в отношении соперничества

71. Когда два человека работают в соавторстве над какой-нибудь проблемой, они обычно занимают за столом позицию:

a) делового взаимодействия

b) конкурирующее-оборонительную

c) независимую

72. За прямоугольным столом на встрече людей равного социального статуса главенствующим считается то место, на котором сидит человек:

a) обращенный лицом к двери

b) обращенный лицом к окну

c) обращенный лицом к помещению

73. Круглый стол во время переговоров создает атмосферу (H):

a) неофициальности и непринужденности

b) официальности

c) делового взаимодействия

74. Стол, который обычно является рабочим, использующийся для деловых бесед, переговоров, брифингов:

a) квадратный (или прямоугольный)

b) квадратный (или круглый)

c) круглый (или прямоугольный)

75. Закон предписывающие, как надо обращаться к представителям различных слоев общества в России был издан:

a) Петром I

b) Екатериной II

c) Александром II

76. Любой акт общения имеет:

a) начало, основную часть и заключение

b) подготовку, начало и заключение

c) предисловие, основную часть и выводы

77. По правилам хорошего тона не принято вступать к разговор:

- a) с незнакомым человеком и самому представляться
- b) со знакомым человеком в присутствии другого
- c) самому представляться

78. Под речевым этикетом понимаются:

- a) разработанные правила речевого поведения, система речевых формул общения
- b) разработанные правила поведения, система формул невербального общения
- c) разработанные правила невербального поведения

79. Речевой этикет предусматривает несколько зачинов, которые обусловлены ситуацией. Наиболее типичны три ситуации:

- a) торжественная; 2) скорбная; 3) рабочая, деловая
- b) торжественная; 2) официальная; 3) рабочая, деловая
- c) рабочая; 2) скорбная; 3) деловая

80. В зависимости от обстановки (официальной, полуофициальной, неофициальной) пригласительные и поздравительные клише:

- a) меняются
- b) не меняются
- c) отменяются

81. Среди деловых людей любого ранга в полуофициальной обстановке:

- a) не допускаются фамильярный тон выражений
- b) не допускаются речевая «распущенность»
- c) допускаются фамильярный тон выражений

82. Деловое письмо должно быть:

- a) коротким, если вы хотите, чтобы его прочли
- b) длинным, если вы хотите, чтобы оно было содержательным
- c) многосложным, если вы хотите, чтобы его прочли

83. Оптимальный объем письма:

- a) до одной страницы
- b) до трех страниц
- c) до пяти страниц

84. Дату отправления письма - день, месяц и год полностью пишут:

- a) с правой стороны
- b) с левой стороны
- c) внизу страницы

85. Если письмо рекламного характера то:

- a) фамилия и подпись необязательны
- b) фамилия и подпись обязательны
- c) фамилия необязательна, а подпись обязательна

86. Почтовые открытки в деловой переписке:

- a) не используют
- b) используют

- с) рекомендуются

87. Общее правило для любой корреспонденции:

а) с левого края бланка донизу оставляют свободное поле одинаковой ширины

б) с правого края бланка донизу оставляют свободное поле одинаковой ширины

- с) внизу бланка оставляется свободное поле для резолюции

88. Вся деловая корреспонденция делится на:

а) 6 видов

б) 4 вида

с) 5 вида

89. Закрытые вопросы – это вопросы:

а) на которые можно ответить односложно «да» или «нет»

б) требуют полного ответа, объяснения

с) не дающие прямых ответов, а указывают на нерешенные проблемы

90. Деловое общение – это:

а) процесс установления и развития контактов между людьми процесс приема и переработки человеком различной информации

б) процесс приема и переработки человеком различной информации

с) общение, имеющее цель вне себя и служащее способом организации и оптимизации того или иного вида предметной деятельности

91. Перцептивной функцией общения является процесс:

а) восприятия друг друга партнерами по общению и установление на этой почве взаимопонимания

б) организации взаимодействия между индивидуумами

с) обмен информацией между людьми

92. Эмпатия – это:

а) способность человека к сопереживанию, сочувствию другим людям, пониманию их внутренних состояний

б) способность сознания человека сосредоточиться на самом себе

с) установление сходства одного человека с другим, уподобление

93. Убеждение – это:

а) интеллектуальное воздействие на сознание личности через обращение к ее собственному критическому суждению

б) бессознательная передача от человека к человеку каких-либо эмоций, состояний, побуждений

с) неосознанное влияние одного человека на другого, вызывающее определенные изменения в его психологии и поведении

94. Открытые вопросы – это вопросы

а) требуют полного ответа, объяснения

б) не дающие прямых ответов, а указывают на нерешенные проблемы

с) на которые можно ответить односложно «да» или «нет»

95. Переломные вопросы – это вопросы:

- a) не дающие прямых ответов, а указывают на нерешенные проблемы
- b) на которые можно ответить односложно «да» или «нет»
- c) требуют полного ответа, объяснения

96. Коммуникативной функцией общения является процесс:

- a) обмен информацией между людьми
- b) восприятия друг друга партнерами по общению и установление на этой почве взаимопонимания
- c) организации взаимодействия между индивидуумами

97. Идентификация, как основной механизм познания другого человека в процессе общения, означает:

- a) установление сходства одного человека с другим, уподобление
- b) способность человека к сопереживанию, сочувствию другим людям, пониманию их внутренних состояний
- c) способность сознания человека сосредоточиться на самом себе

98. Заражение, как способ воздействия партнеров друг на друга означает:

- a. бессознательная передача от человека к человеку каких-либо эмоций, состояний, побуждений
- b. неосознанное влияние одного человека на другого, вызывающее определенные изменения в его психологии и поведении
- c. интеллектуальное воздействие на сознание личности через обращение к ее собственному критическому суждению

99. Интерактивной функцией общения является процесс:

- a) организации взаимодействия между индивидуумами
- b) обмен информацией между людьми
- c) восприятия друг друга партнерами по общению и установление на этой почве взаимопонимания

100. Рефлексия как основной механизм познания другого человека в процессе общения, означает:

- a) способность сознания человека сосредоточиться на самом себе
- b) установление сходства одного человека с другим, уподобление
- c) способность человека к сопереживанию, сочувствию другим людям, пониманию их внутренних состояний

101. Внушение, как способ воздействия партнеров друг на друга означает:

- a) неосознанное влияние одного человека на другого, вызывающее определенные изменения в его психологии и поведении
- b) интеллектуальное воздействие на сознание личности через обращение к ее собственному критическому суждению
- c) бессознательная передача от человека к человеку каких-либо эмоций, состояний, побуждений

102. Публичное выступление – это:

- a) ораторская деятельность информирования аудитории

- b) вид совместной деятельности с партнером, направленной на решение проблемы
- c) столкновение мнения, борьба по какому-либо вопросу, при которой каждая из сторон отстаивает свою правоту

103. Правила вручения подарков (Н)

- a) Подарки следует делать
- b) Лучше воздержаться от вручения подарков
- c) В качестве подарков могут быть косметические средства, изделия из драгоценных металлов
- d) Подарки могут символизировать особенности вашего производства
- e) Следует уделять внимание упаковке подарка
- f) Упаковка подарка не имеет значения
- g) Возможно нанесение гравировки на подарок
- h) Гравировка не наносится на подарок
- i) Не следует дарить часы, ножи, жемчуг, носовые платки
- j) Чаще всего дарят сладости, шоколадные конфеты, цветы

104. Искусство комплимента (Н)

- a) Compliments and flattery, identical concepts
- b) Compliment is proffered in exceptional cases
- c) Compliment allows double-meaning turns
- d) Не следует делать комплимент относительно тех качеств, от которых человек хотел бы избавиться
- e) Делая комплимент, следует учитывать половозрастные особенности собеседника
- f) В комплимент можно вносить элемент поучения
- g) В комплименте следует обращать внимание на скрытые достоинства человека

105. Выберите особенности поведения принципиального метода ведения переговоров:

- a) стремление найти взаимную выгоду, учет сути дела
- b) попытка избежать личного конфликта, склонность к уступкам
- c) состязание воли, желание победить

106. Для какого метода разрешения конфликта характерны подкуп, обман, кулуарные переговоры:

- a) скрытых действий
- b) сглаживание
- c) быстрого решения

107. Спор – это

- a) столкновение мнения, борьба по какому-либо вопросу, при которой каждая из сторон отстаивает свою правоту
- b) ораторская деятельность информирования аудитории
- c) вид совместной деятельности с партнером, направленной на решение проблемы

108. Выберите особенности поведения жесткого метода ведения переговоров:

- a) состязание воли, желание победить
- b) стремление найти взаимную выгоду, учет сути дела
- c) попытка избежать личного конфликта, склонность к уступкам

109. Переговоры – это:

- a) вид совместной деятельности с партнером, направленной на решение проблемы
- b) столкновение мнения, борьба по какому-либо вопросу, при которой каждая из сторон отстаивает свою правоту
- c) ораторская деятельность информирования аудитории

110. Выберите особенности поведения мягкого метода ведения переговоров:

- a) попытка избежать личного конфликта, склонность к уступкам
- b) состязание воли, желание победить
- c) стремление найти взаимную выгоду, учет сути дела

Тема 2.3. Управление конфликтами при реализации бизнес-процессов.

Вопросы для обсуждения

1. Манипулятивное общение.
2. Роль манипулятивного общения в деловом взаимодействии.
3. Приемы и методы борьбы с манипуляциями.
4. Типичные черты манипулятора.
5. Наиболее распространенные манипуляции.

Вопросы (задания) для самостоятельной работы

1. Выполнение специальных упражнений (заданий 1,2).
2. Найдите ответы на вопросы теста «Манипулятивное общение».

Задание № 1

Сравните столбцы в таблице и выберите правильное сочетание представленных терминов и определений друг к другу.

№ термина	Термин	Определение	№ определения
1.	Кинесика	система вокализации речи (тон, темп, громкость голоса, тембр, интонация)	
2.	Просодика	средства общения (рукопожатие, объятия, поцелуи)	
3.	Экстралингвистика	ориентация партнеров в момент общения и дистанция между ними	
4.	Такесика	это мимика, поза, жесты, взгляд	
5.	Проксемика	эмоциональное звуковое сопровождение речи (смех, плач, вздох, покашливание)	

Задание № 2

Выберите подходящий вариант делового воздействия на партнера по переговорам:

- a) *придавать особую энергетику речи;*
- b) *с помощью словесных формул выражать отношения при встрече и расставании;*
- c) *соблюдать языковую нормативность деловой речи.*

Тест «Манипулятивное общение»

1. К кинесике, как зрительно воспринимаемые движения другого человека относят:

- a) позы, жесты, мимику, походку, визуальный контакт
- b) динамичное прикосновение в форме рукопожатия, поцелуя, поглаживания
- c) особенности голоса и включение в речь пауз и психофизических проявлений человека

2. К паралингвистике относят:

- a) особенности голоса и включение в речь пауз и психофизических проявлений человека
- b) позы, жесты, мимику, походку, визуальный контакт
- c) динамичное прикосновение в форме рукопожатия, поцелуя, поглаживания

3. К такесике относят:

- a) динамичное прикосновение в форме рукопожатия, поцелуя, поглаживания
- b) особенности голоса и включение в речь пауз и психофизических проявлений человека
- c) позы, жесты, мимику, походку, визуальный контакт

4. Интроверты во время общения ...

- a) плохо переносят слишком близкую дистанцию
- b) предпочитают близкую дистанцию
- c) предпочитают интимную дистанцию

Тема 2.4. Психологический климат в трудовом коллективе

Вопросы для обсуждения

1. Социально-психологический климат: понятие, структура, модели.
2. Роль руководителя в установлении и поддержании социально-психологического климата коллектива.
3. Слагаемые психологического климата в коллективе (значение человеческого фактора, правила общения в коллективе, уровень психологического климата, стиль отношений, степень личной независимости

работников, развитие взаимопомощи и доброжелательности, терпимость к различным точкам зрения.

4. Моббинг. Виды и причины моббинга.

Вопросы (задания) для самостоятельной работы

1. Прохождение психологических тестов.

Используя приведенный ниже опросник (методика Ф. Софо и Л. Кенделла), определите вашу способность к обратной связи.

Инструкция

Прочтите каждое утверждение и отметьте то, которое в большей степени соответствует вашему поведению.

Шкала оценок: 1 — совершенно не характерно, 2 — не характерно, 3 — в большей степени не характерно, 4 — в некоторой степени характерно, 5 — характерно, 6 — очень характерно.

№ п/п	Утверждение	1	2	3	4	5	6
1	Я не возражаю, если у другого человека есть отличия от моей точки зрения на решение проблемы						
2	Я становлюсь беспокойным, если кто-либо противоречит моему мнению						
3	Я чую к чувствам других						
4	Я точен в своих наблюдениях						
5	Я принимаю импульсивные решения						
6	Я открыт к обсуждению						
7	При решении проблем я оцениваю «за» и «против» все различные мнения						
8	Я чувствую, что подвергаюсь нападкам, когда сталкиваюсь с выражением мнения, отличного от моего						
9	Я чувствую, когда другие сильно реагируют						
10	Я отмечаю, что мой стиль мышления характеризуется точностью и прямоотой						
11	Для меня более характерно тщательное размышление о проблеме, чем импульсивные действия						
12	Я отслеживаю свои чувства, когда решаю проблемы						
13	Я восприимчив к чувствам других людей						
14	Я опасаясь высказывать конфликтные точки зрения						
15	Я хорошо «читаю» поведение						
16	Я рассматриваю ситуации под различными углами зрения						
17	Я знаю, когда другие смущены						
18	Я отказываюсь изменять свои убеждения, даже если они не обладают особой ценностью						
19	Я могу согласовывать свои планы с планами других людей						
20	Я защищаюсь, когда другие бракуют мои идеи						
21	Я осознаю свою пристрастность						
22	Я могу описать многие аспекты из того, что наблюдаю						

23	Я стараюсь быть более открытым к новому						
24	Я ищу ответы на свои вопросы						

Индивидуальные способности к обратной связи оцениваются по шести критериям:

- познавательная компетентность (в какой степени вы понимаете собственные мысли и реакции);
- наблюдательность (в какой степени вы можете точно наблюдать происходящее под различными углами зрения, замечать изменения поведения окружающих);
- ценность различий (в какой степени вы цените различия);
- эмпатия (в какой степени вы воспринимаете поведение и чувства других людей, а также проявляете сопереживание);
- открытость (в какой степени вы делитесь с окружающими своими суждениями и переживаниями);
- отсутствие персонализации (в какой степени вы защищаетесь и нападаете на других, в какой степени вы не все принимаете на свой личный счет — высказывания окружающих, их эмоции, позиции).

Подсчет баллов производится по следующей схеме: каждому выбранному варианту ответа соответствует такое же число баллов, кроме ответов на утверждения 2,5,8, 14, 18, 20 — здесь имеет место обратный порядок начисления баллов.

Вариант ответа 1 2 3 4 5 6

Количество баллов 6 5 4 3 2 1

Точно перенесите ответы на все 24 утверждения и баллы за них.

Итоговые результаты

Ценность различий (ЦР)	Отсутствие персонализации (ОП)	Эмпатия (Э)	Наблюдательность (Н)	Познавательная компетентность (ПК)	Открытость (О)
Номер и балл	Номер и балл	Номер и балл	Номер и балл	Номер и балл	Номер и балл
1 =	2 =	3 =	4 =	5 =	6 =
7 =	8 =	9 =	10 =	11 =	12 =
13 =	14 =	15 =	16 =	17 =	18 =
19 =	20 =	21 =	22 =	23 =	24 =
Сумма =	Сумма =	Сумма =	Сумма =	Сумма =	Сумма =

Подсчитайте общее количество баллов по каждому из критериев, а затем перенесите полученные данные на схему, четко отметив на соответствующем векторе показания. Соедините линией точки. Полученная фигура соответствует вашему профилю обратной связи.

Оценка результатов.

Минимальное количество общего числа баллов свидетельствует об отсутствии навыков в этой области, в то время как значительное количество баллов является свидетельством компетентности в области обратной связи. Разрыв более чем в 8 пунктов между самым высоким и самым низким счетом по каждому из критериев в отдельности является свидетельством недостатка гибкости в использовании личностных возможностей. Разница в количестве баллов по каждому критерию в пределах 4 пунктов является свидетельством гибкости в использовании всех отмеченных критериев.

Высокие баллы ПК свидетельствуют о наличии хороших способностей понимания и признания сильных сторон и ограничений своего стиля мышления (исследования проблем). Как правило, эти способности сочетаются с развитием открытости в отношении идей, противоположных своим. Люди с высоким счетом предпочитают принимать решения не импульсивно, а после тщательного размышления. Это позволяет им также, замечать соответствующие усилия других, отмечать проявление напряженности во взаимном решении проблем. Они здраво оценивают свою компетентность в каждом конкретном случае.

Большие значения Н служат признаком очень хороших способностей воспринимать и рассматривать срытия под различными углами зрения. Люди с такими способностями успешно наблюдают за другими и одновременно критично совершенствуют себя, подмечая и оценивая свой стиль восприятия, мышления, поведения. Они также могут свободно описать разнообразные аспекты явления, которое наблюдают.

Высокие баллы ЦР означают, что человек осознает важность различий между людьми. При решении проблемы он будет активно искать различные мнения и подходы.

Высокие результаты по Э означают, что человек естественно принимает и поощряет выражения мнения, эмоциональных переживаний другими. Для него ценно то, что думают и чувствуют другие. Он точно и легко понимает чувства других, их поведение.

Высокие показатели О являются признаком того, что человек имеет способности излагать свое мнение и принимать мнение других. Как правило, люди такого типа легко относятся к изменениям и склонны к совершенствованию. Они убеждены в своих идеях и чувствах, но готовы изменить их в случае, если они становятся бесполезными. Этот тип людей умеет слушать других, задавать им вопросы для определения своего мнения, хорошо понимает то, что стоит за мнениями других. При ситуации противоречия мнений он старается найти и развить взаимопонимание.

Высокие значения ОП означают, что человек чувствует уверенность в себе, проводит четкую грань между своей личностью и повседневными ролями; он способен легко решать вопросы, не связывая их напрямую с собственной личностью. В ситуации столкновения позиций он не рассматривает высказывания противоположной стороны как направленные против него лично. Он старается решать проблему, а не личностные отношения.

Тема 2.5. Проблемы межкультурной коммуникации

Вопросы для обсуждения

1. Особенности национальной этики деловых партнеров.
2. Национальные особенности в деловом общении: Германия, Италия, Франция.
3. Национальные особенности в деловом общении: Англия, США.
4. Национальные особенности в деловом общении: Китай, Япония.

Вопросы (задания) для самостоятельной работы

1. Подготовка к зачету
2. Найдите ответы на вопросы теста «Особенности межкультурной коммуникации».

Тест «Особенности межкультурной коммуникации»

1. Русские, англичане, американцы в качестве приветственного жеста пользуются:

- a) рукопожатием
- b) похлопыванием по плечу
- c) поцелуем в щеку

2. Прикосновение у представителей разных культур имеет разное значение, оно является неотъемлемым элементом коммуникации в странах (Н):

- a) Африки
- b) Латинской Америки
- c) Европы
- d) Америки

3. Не терпят близких дистанций, рассматривая их как покушение на свое личное пространство:

- a) Англичане, американцы, скандинавы
- b) Англичане, французы, скандинавы
- c) Англичане, латиноамериканцы, итальянцы

4. Японцы воспринимают прикосновение к себе:

- a) как потерю самоконтроля со стороны собеседника или агрессивность
- b) как доброжелательное отношение со стороны собеседника

- с) как излишнее проявление эмоций со стороны собеседника
- 5. К японцам во время общения не следует приближаться менее, чем на:**
 - а) 1 м
 - б) 50 см
 - с) 1,5 м
- 6. Французы легко переходят на близкую дистанцию, если вы их:**
 - а) интересуете профессиональным разговором
 - б) интересуете как личность
 - с) заинтригуете своим отношением к ним
- 7. Арабы во время общения:**
 - а) очень близко держатся к собеседнику
 - б) держатся на большом расстоянии
 - с) держаться холодно и недружелюбно
- 8. Арабы, латиноамериканцы, греки, итальянцы, испанцы считают, что не прикасаться к собеседнику в разговоре, значит:**
 - а) холодно и недружелюбно вести себя по отношению к нему
 - б) проявить уважение
 - с) проявить сдержанность и воспитанность
- 9. По европейским правилам этикета, в ресторане или кафе даме или уважаемому человеку предлагают место ...**
 - а) спиной к стене
 - б) спиной к залу
 - с) лицом к входу
- 10. Выберите особенность ведения переговоров французов:**
 - а) стремятся оказывать давление, прессинг, во время переговоров используют конфликтолога
 - б) стремятся поддержать репутацию фирмы, не любят рисковать, переговоры ведут жестко
 - с) не любят никакого давления в переговорах, избегают физического контакта
- 11. Выберите особенность ведения переговоров китайцев:**
 - а. стремятся склонить партнеров на свою сторону, любит использовать тактику косвенного давления
 - б. участникам переговоров характерно принимать решение в ходе переговоров, когда проясняется позиция другой стороны
 - с. участники переговоров следят за подготовленностью процесса, логикой и последовательностью обсуждения вопросов
- 12. Выберите особенность ведения переговоров американцев:**
 - а) стремятся оказывать давление, прессинг, во время переговоров используют конфликтолога
 - б) стремятся поддержать репутацию фирмы, не любят рисковать, переговоры ведут жестко

- с) не любят никакого давления в переговорах

13. Выберите особенность ведения переговоров англичан:

- а) стремятся склонить партнеров на свою сторону, любит использовать тактику косвенного давления
- б) участникам переговоров характерно принимать решение в ходе переговоров, когда проясняется позиция другой стороны
- с) участники переговоров следят за подготовленностью процесса, логикой и последовательностью обсуждения вопросов

14. Выберите особенность ведения переговоров японцев:

- а) не любят никакого давления в переговорах, избегают физического контакта, нельзя произносить твердое «нет»
- б) стремятся оказывать давление, прессинг, во время переговоров используют конфликтолога
- с) стремятся поддержать репутацию организации, не любят рисковать, переговоры ведут жестко

15. Выберите особенность ведения переговоров немцев:

- а) участники переговоров следят за подготовленностью процесса, логикой и последовательностью обсуждения вопросов
- б) стремятся склонить партнеров на свою сторону, любит использовать тактику косвенного давления
- с) участникам переговоров характерно принимать решение в ходе переговоров, когда проясняется позиция другой стороны

16. В Испании и испаноязычных странах Латинской Америки в письме на первом месте ставится:

- а) имя, а далее часто называются фамилии как отца, так и матери
- б) фамилия, а далее часто называется фамилия матери
- с) фамилии отца и матери, а затем фамилия и имя адресата

17. У китайцев и венгров в письме на первом месте стоит:

- а) фамилия, потом - имя
- б) имя, потом фамилия
- с) фамилия матери, потом имя

18. У японцев в письме сначала ставится:

- а) имя, потом фамилия
- б) фамилия отца, потом имя
- с) фамилия, потом – имя

19. В Исландии в письме:

- а) вместо фамилии используется имя отца, к которому добавляется слово «дочь» или «сын»
- б) вместо фамилии используется имя матери, к которому добавляется слово «дочь» или «сын»
- с) вместо фамилии используется имя к которому добавляется имена матери и отца

3. Список литературы

Основная литература

1. Лисс, Э. М. Деловые коммуникации: учебник для бакалавров / Э. М. Лисс, А. С. Ковальчук. – 2-е изд. – Москва: Дашков и К, 2021. – 343 с. (ЭБС «Инфра-М»)
2. Шарков, Ф. И. Коммуникология: основы теории коммуникации: учебник для бакалавров / Ф. И. Шарков. – 5-е изд., стер. – Москва: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2020. – 488 с. (ЭБС «Инфра-М»)

Дополнительная литература

1. Иванова, И. С. Этика делового общения: учебное пособие / И.С. Иванова. – 3-е изд., испр. и доп. – Москва: ИНФРА-М, 2020. - 168 с. (ЭБС «Инфра-М»)
2. Кривокура, Е. И. Деловые коммуникации: учебное пособие / Е. И. Кривокура. - Москва: ИНФРА-М, 2019. - 190 с. (ЭБС «Инфра-М»)

Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

№ п/п	Наименование	Адрес
1.	Справочно-правовая система «Консультант Плюс»	http://consultant.ru /
2.	Кадровый портал КАДРОВИК.РУ	http://www.kadrovik.ru/
3.	Деловой мир - онлайн-проект	https://www.delovoymir.biz.ru
4.	Журнал Управление персоналом	http://www.top-personal.ru/magazines.html
5.	HR-Portal. Сообщество и публикации	http://hr-portal.ru/rubric/kdp

Составитель
Черепанов Аркадий Владимирович

Деловые коммуникации и управление конфликтами

Методические указания
для проведения практических занятий и самостоятельной работы студентов

Объем 3,13 уч. – изд. л.

Новосибирский государственный аграрный университет
630039, Новосибирск, ул. Добролюбова, 160

Авторская редакция
Компьютерная верстка А.В. Черепанов