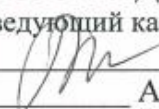


Министерство сельского хозяйства РФ  
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Санкт-Петербургский государственный аграрный университет»  
(ФГБОУ ВО СПбГАУ)

Кафедра муниципального управления и социальных технологий

УТВЕРЖДАЮ  
Заведующий кафедрой  
  
\_\_\_\_\_ А.О. Туфанов

**ФОНД**  
**ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**  
**ПО ДИСЦИПЛИНЕ**  
(приложение к рабочей программе)

*«ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ»*

Направление подготовки бакалавра  
38.03.04 Государственное и муниципальное управление

Тип образовательной программы  
Академический бакалавриат

Направленность (профиль) образовательной программы  
Муниципальное управление

Санкт-Петербург  
2016

Автор

Доцент

  
\_\_\_\_\_  
(подпись)

Попова А.Л.

## СОДЕРЖАНИЕ

1 Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы	4
2 Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания	7
3 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы	14
4 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций	19

# 1 Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

Процесс изучения дисциплины «Деловые коммуникации» направлен на формирование следующих компетенций, отраженных в карте компетенций:

Код компетенции	Наименование компетенции	Структурные элементы компетенции (знать, уметь, владеть)	Этапы формирования компетенции в процессе освоения образовательной программы	Виды занятий для формирования компетенции	Оценочные средства для проверки формирования компетенции
ОК-5	<p>способность к коммуникации и в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия;</p>	<p><i>знать:</i> языковые средства межличностной и межкультурной коммуникации .</p> <p><i>уметь:</i> - анализировать важнейшие социокультурные процессы современности; оценивать возможные перспективы культурного развития современного общества с учетом исторического прошлого и разности цивилизованного наследия; формировать идейную среду для реализации межкультурного диалога;</p> <p><i>владеть:</i> -навыками понимания и использования языкового материала в устных и</p>	3 (для очно-заочной формы обучения 3)	занятия лекционного типа, занятия семинарского типа, самостоятельная работа обучающихся	доклад, тест, зачет в устной форме

Код компетенции	Наименование компетенции	Структурные элементы компетенции (знать, уметь, владеть)	Этапы формирования компетенции в процессе освоения образовательной программы	Виды занятий для формирования компетенции	Оценочные средства для проверки формирования компетенции
ОК – 6		<p>письменных видах речевой деятельности на иностранном языке;</p> <p>-методами культурологических исследований;</p> <p>навыками культурного диалога, способами сопоставления явлений разных культур в ситуации межкультурных связей и межкультурного взаимодействия;</p> <p>В результате освоения компетенции <i>ОК-6</i> обучающийся должен:</p> <p><i>знать:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- общие принципы организации научно-исследовательской работы в коллективе, с учетом профессиональных, этнических и культурных различий его членов;</li> </ul> <p><i>уметь:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- самостоятельно</li> </ul>			

Код компетенции	Наименование компетенции	Структурные элементы компетенции (знать, уметь, владеть)	Этапы формирования компетенции в процессе освоения образовательной программы	Виды занятий для формирования компетенции	Оценочные средства для проверки формирования компетенции
		<p>идентифицировать особенности этнических, конфессиональных и культурных различий в групповом взаимодействии ;</p> <p>- анализировать, выражать и обосновывать свою позицию и вести диалог по проблемам, касающимся ценностного отношения к мировой и отечественной истории и культуре;</p> <p>- выделять, формулировать и логично аргументировать собственную мировоззренческую позицию в процессе межличностной коммуникации с учетом ее специфики;</p> <p><i>владеть:</i></p> <p>- навыками самостоятельного анализа актуальных этнических, конфессиональных и культурных различий</p>			

Код компетенции	Наименование компетенции	Структурные элементы компетенции (знать, уметь, владеть)	Этапы формирования компетенции в процессе освоения образовательной программы	Виды занятий для формирования компетенции	Оценочные средства для проверки формирования компетенции
ОПК-4		<p>;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- навыками воспринимать разнообразие и культурные различия, принимать социальные и этические обязательства.</li> </ul> <p>В результате освоения компетенции <i>ОПК-4</i> обучающийся должен:</p> <p><i>знать:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- основы делового общения, принципы и методы организации эффективных деловых коммуникаций;</li> <li>-различные технологии, правила и приемы эффективного общения;</li> <li>- принципы организации публичных выступлений .</li> </ul> <p><i>уметь:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- осуществлять деловое общение: публичные выступления, переговоры,</li> </ul>			

Код компетенции	Наименование компетенции	Структурные элементы компетенции (знать, уметь, владеть)	Этапы формирования компетенции в процессе освоения образовательной программы	Виды занятий для формирования компетенции	Оценочные средства для проверки формирования компетенции
		<p>проведение совещаний, деловую переписку, электронные коммуникации;</p> <p>-</p> <p>организовывать переговорный процесс, в том числе с использованием современных средств коммуникации.</p> <p><i>владеть:</i></p> <p>- основными методами организации взаимодействия людей в организации, включая вопросы мотивации, групповой динамики, командообразования, коммуникаций, лидерства и управления конфликтами;</p> <p>- навыками организации и проведения деловых коммуникаций;</p> <p>- технологиями поддержания электронных коммуникаций .</p> <p><i>владеть:</i> -</p> <p>навыками понимания и использования</p>			



Код компетенции	Наименование компетенции	Структурные элементы компетенции (знать, уметь, владеть)	Этапы формирования компетенции в процессе освоения образовательной программы	Виды занятий для формирования компетенции	Оценочные средства для проверки формирования компетенции
		<p>языкового материала в устных и письменных видах речевой деятельности на иностранном языке;</p> <p>-методами культурологических исследований;</p> <p>навыками культурного диалога, способами сопоставления явлений разных культур в ситуации межкультурных связей и межкультурного взаимодействия;</p> <p>современными технологиями эффективного влияния на индивидуальное и групповое поведение в организации;</p> <p>современными методами управления человеческими ресурсами.</p>			
ПК-4	<p>способность проводить оценку инвестиционных проектов при различных условиях инвестирования и финансирования</p>	<p><i>знать:</i> принципы формирования системы государственных и муниципальных финансов, бюджетов различных уровней, основные составляющие бюджетного процесса;</p> <p><i>уметь:</i> разрабатывать</p>	3 (для очно-заочной формы обучения 3)	<p>занятия лекционного типа, занятия семинарского типа, самостоятельная работа обучающихся</p>	<p>доклад, тест, зачет в устной форме</p>

Код компетенции	Наименование компетенции	Структурные элементы компетенции (знать, уметь, владеть)	Этапы формирования компетенции в процессе освоения образовательной программы	Виды занятий для формирования компетенции	Оценочные средства для проверки формирования компетенции
		<p>программы осуществления организационных изменений и оценивать их эффективность;</p> <p><i>владеть:</i> навыками оценки экономических и социальных условий осуществления государственных программ.</p>			
ПК-9	<p>способность осуществлять межличностные, групповые и организационные коммуникации</p>	<p><i>знать:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- основные понятия, методы и концепции, необходимые для осуществления межличностных, групповых и организационных коммуникаций, в том числе в кризисных условиях хозяйствования ;</li> <li>-основные этапы и виды коммуникаций;</li> <li>-структуру процесса коммуникации;</li> <li>-функции и принципы общения;</li> <li>-основные законы психологии</li> <li>-специфику форм делового общения (деловых совещаний, бесед,</li> </ul>	3(для очно-заочной формы обучения 3)	<p>занятия лекционного типа, занятия семинарского типа, самостоятельная работа обучающихся</p>	<p>доклад, зачет в устной форме</p>

Код компетенции	Наименование компетенции	Структурные элементы компетенции (знать, уметь, владеть)	Этапы формирования компетенции в процессе освоения образовательной программы	Виды занятий для формирования компетенции	Оценочные средства для проверки формирования компетенции
		<p>переговоров, дискуссий, презентаций, «круглых столов», пресс-конференций»), консультирования.</p> <p><i>уметь:</i> - оценивать условия и последствия осуществления межличностных, групповых и организационных коммуникаций, в том числе в кризисных условиях хозяйствования ;</p> <p>-устанавливать, поддерживать и развивать межличностные и деловые отношения;</p> <p>-анализировать процессы коммуникации в организации и выявлять области их улучшения;</p> <p>-выражать мысли; эффективно слышать и слушать партнера .</p> <p><i>владеть:</i> - навыками разработки эффективных</p>			

Код компетенции	Наименование компетенции	Структурные элементы компетенции (знать, уметь, владеть)	Этапы формирования компетенции в процессе освоения образовательной программы	Виды занятий для формирования компетенции	Оценочные средства для проверки формирования компетенции
		<p>межличностных, групповых и организационных коммуникаций, в том числе в кризисных условиях хозяйствования ;</p> <p>-приёмами общения и контролирования коммуникации;</p> <p>-навыками налаживания внешних и внутренних коммуникаций в организации;</p> <p>-современными технологиями влияния на индивидуальное и групповое поведение в организации;</p> <p>-методами установления контакта, использования эффективной стратегии взаимодействия.</p>			
ПК-15	вести делопроизводство и документооборот в органах государственной власти Российской Федерации, органах государственной	<p><i>Знать:</i> - особенности языка и стилила составления служебных документов;</p>	3 (для очно-заочной формы обучения 3)	занятия лекционного типа, занятия семинарского типа, самостоя	доклад, тест, зачет в устной форме

Код компетенции	Наименование компетенции	Структурные элементы компетенции (знать, уметь, владеть)	Этапы формирования компетенции в процессе освоения образовательной программы	Виды занятий для формирования компетенции	Оценочные средства для проверки формирования компетенции
	<p>власти субъектов Российской Федерации, органах местного самоуправления, государственных и муниципальных предприятий и учреждениях, научных и образовательных организациях, политических партиях, общественно-политических, коммерческих и некоммерческих организациях</p>	<p><i>уметь:</i> - организовывать документооборот и документальное сопровождение работы в органах государственной и муниципальной власти и иных организациях</p> <p><i>владеть:</i> - практическими навыками составления, обработки и работы с документацией различного уровня и направлений.</p>		<p>тельная работа обучающихся</p>	

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

### 2.1 Показатели и критерии оценивания компетенций

Компетенция	Этап формирования компетенции	Показатели и критерии оценивания				Оценочные средства для проверки формирования компетенции	
		отсутствие усвоения (ниже порогового)	неполное усвоение (пороговое)	хорошее усвоение (углубленное)	отличное усвоение (продвинутое)	Текущий контроль	Промежуточная аттестация
1. <b>ОК-5:</b> способность к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия;							
знать	3 (для очно-заочной формы обучения 3)	незнание основных теорий и концепций языковых средств межличностной и межкультурной коммуникации	основные теории и концепции языковых средств межличностной и межкультурной коммуникации	основные теории и концепции языковых средств межличностной и межкультурной коммуникации знакомы в большей степени	основные теории и концепции языковых средств межличностной и межкультурной коммуникации знакомы полностью	доклад, индивидуальные и групповые задания, тест	зачет в устной форме
уметь	3(для очно-заочной формы	неумение анализировать важнейшие социокультурные	способность анализировать важнейшие социокультурные	способность анализировать важнейшие социокультурные	способность анализировать важнейшие социокультурные	доклад, индивидуальные и групповые задания, тест	зачет в устной форме

Компетенция	Этап формирования компетенции	Показатели и критерии оценивания				Оценочные средства для проверки формирования компетенции	
		отсутствие усвоения (ниже порогового)	неполное усвоение (пороговое)	хорошее усвоение (углубленное)	отличное усвоение (продвинутое)	Текущий контроль	Промежуточная аттестация
	обучения 3)	процессы современности; оценивать возможные перспективы культурного развития современного общества с учетом исторического прошлого и разности цивилизационного наследия; формировать идейную среду для реализации межкультурного диалога;	процессы современности; оценивать возможные перспективы культурного развития современного общества с учетом исторического прошлого и разности цивилизационного наследия; формировать идейную среду для реализации межкультурного диалога освоена частично	процессы современности; оценивать возможные перспективы культурного развития современного общества с учетом исторического прошлого и разности цивилизационного наследия; формировать идейную среду для реализации межкультурного диалога освоена в большей степени	процессы современности; оценивать возможные перспективы культурного развития современного общества с учетом исторического прошлого и разности цивилизационного наследия; формировать идейную среду для реализации межкультурного диалога освоена полностью		
владеет	3 (для очно-заочной формы)	отсутствие навыков владения, понимания и использования	имеются частичные навыки владения, понимания и использования	имеется большинство навыков владения, понимания и использования	наличие всех навыков владения, понимания и использования	доклад, индивидуальные и групповые тесты	зачет в устной форме

Компетенция	Этап формирования компетенции	Показатели и критерии оценивания				Оценочные средства для проверки формирования компетенции	
		отсутствие усвоения (ниже порогового)	неполное усвоение (пороговое)	хорошее усвоение (углубленное)	отличное усвоение (продвинутое)	Текущий контроль	Промежуточная аттестация
	обучения 3)	языкового материала в устных и письменных видах речевой деятельности на иностранном языке;  -методами культурологических исследований; навыками культурного диалога, способами сопоставления явлений разных культур в ситуации межкультурных связей и межкультурного взаимодействия;	языкового материала в устных и письменных видах речевой деятельности на иностранном языке;  -методами культурологических исследований; навыками культурного диалога, способами сопоставления явлений разных культур в ситуации межкультурных связей и межкультурного взаимодействия освоено частично	языкового материала в устных и письменных видах речевой деятельности на иностранном языке;  -методами культурологических исследований; навыками культурного диалога, способами сопоставления явлений разных культур в ситуации межкультурных связей и межкультурного взаимодействия освоена в большей	языкового материала в устных и письменных видах речевой деятельности на иностранном языке;  -методами культурологических исследований; навыками культурного диалога, способами сопоставления явлений разных культур в ситуации межкультурных связей и межкультурного взаимодействия освоена полностью		



Компетенция	Этап формирования компетенции	Показатели и критерии оценивания				Оценочные средства для проверки формирования компетенции	
		отсутствие усвоения (ниже порогового)	неполное усвоение (пороговое)	хорошее усвоение (углубленное)	отличное усвоение (продвинутое)	Текущий контроль	Промежуточная аттестация
				степени			
1. <b>ОК-6:</b> способность работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия							
знать	3 (для очно-заочной формы обучения 3)	незнание принципов формирования организации научно-исследовательской работы в коллективе, с учетом профессиональных, этнических и культурных различий его членов ;	частичное знание принципов формирования организации научно-исследовательской работы в коллективе, с учетом профессиональных, этнических и культурных различий его членов освоено частично	знание большинства принципов формирования - общие принципы организации научно-исследовательской работы в коллективе, с учетом профессиональных, этнических и культурных различий его членов освоена в большей степени.	знание принципов формирования системы государственных и муниципальных финансов, бюджетов различных уровней, основных составляющих бюджетного процесса освоена полностью	доклад, индивидуальные и групповые задания, тест	зачет в устной форме

Компетенция	Этап формирования компетенции	Показатели и критерии оценивания				Оценочные средства для проверки формирования компетенции	
		отсутствие усвоения (ниже порогового)	неполное усвоение (пороговое)	хорошее усвоение (углубленное)	отличное усвоение (продвинутое)	Текущий контроль	Промежуточная аттестация
уметь	3(для очно-заочной формы обучения 3)	неумение самостоятельно идентифицировать особенности этнических, конфессиональных и культурных различий в групповом взаимодействии ; - анализировать, выражать и обосновывать свою позицию и вести диалог по проблемам, касающимся ценностного отношения к мировой и отечественной	частичные навыки самостоятельно идентифицировать особенности этнических, конфессиональных и культурных различий в групповом взаимодействии ; - анализировать, выражать и обосновывать свою позицию и вести диалог по проблемам, касающимся ценностного отношения к мировой	имеется большинство навыков разработки программы самостоятельно идентифицировать особенности этнических, конфессиональных и культурных различий в групповом взаимодействии ; - анализировать, выражать и обосновывать свою позицию и вести диалог по проблемам, касающимся	наличие всех навыков разработки самостоятельно идентифицировать особенности этнических, конфессиональных и культурных различий в групповом взаимодействии ; - анализировать, выражать и обосновывать свою позицию и вести диалог по проблемам, касающимся	доклад, индивидуальные и групповые задания, тест	зачет в устной форме

Компетенция	Этап формирования компетенции	Показатели и критерии оценивания				Оценочные средства для проверки формирования компетенции	
		отсутствие усвоения (ниже порогового)	неполное усвоение (пороговое)	хорошее усвоение (углубленное)	отличное усвоение (продвинутое)	Текущий контроль	Промежуточная аттестация
		истории и культуре; - выделять, формулировать и логично аргументировать собственную мировоззренческую позицию в процессе межличностной коммуникации с учетом ее специфики;	и отечественной истории и культуре; - выделять, формулировать и логично аргументировать собственную мировоззренческую позицию в процессе межличностной коммуникации с учетом ее специфики;	ценностного отношения к мировой и отечественной истории и культуре; - выделять, формулировать и логично аргументировать собственную мировоззренческую позицию в процессе межличностной коммуникации с учетом ее специфики;	и отечественной истории и культуре; - выделять, формулировать и логично аргументировать собственную мировоззренческую позицию в процессе межличностной коммуникации с учетом ее специфики;		
владеет	3 (для очно-заочной)	отсутствие навыков оценки самостоятельного	имеются частичные навыки оценки	имеется большинство навыков оценки	наличие всех навыков оценки самостоятельного	доклад, индивидуальные и групповые	зачет в устной форме

Компетенция	Этап формирования компетенции	Показатели и критерии оценивания				Оценочные средства для проверки формирования компетенции	
		отсутствие усвоения (ниже порогового)	неполное усвоение (пороговое)	хорошее усвоение (углубленное)	отличное усвоение (продвинутое)	Текущий контроль	Промежуточная аттестация
	формы обучения 3)	анализа актуальных этнических, конфессиональных и культурных различий ; - навыки воспринимать разнообразие и культурные различия, принимать социальные и этические обязательства.	самостоятельного анализа актуальных этнических, конфессиональных и культурных различий ; - навыки воспринимать разнообразие и культурные различия, принимать социальные и этические обязательства.	самостоятельного анализа актуальных этнических, конфессиональных и культурных различий ; - навыков воспринимать разнообразие и культурные различия, принимать социальные и этические обязательства.	анализа актуальных этнических, конфессиональных и культурных различий ; - навыков воспринимать разнообразие и культурные различия, принимать социальные и этические обязательства.	задания	
<b>ОПК-4:</b> – способность осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации							
знать	3 (для очно-	незнание основ делового общения,	частичное знание основ	знание большинства - основ	знание всех - основ делового	доклад, индивидуальны	зачет в устной форме

Компетенция	Этап формирования компетенции	Показатели и критерии оценивания				Оценочные средства для проверки формирования компетенции	
		отсутствие усвоения (ниже порогового)	неполное усвоение (пороговое)	хорошее усвоение (углубленное)	отличное усвоение (продвинутое)	Текущий контроль	Промежуточная аттестация
	заочной формы обучения 3)	принципы и методы организации эффективных деловых коммуникаций; -различные технологии, правила и приемы эффективного общения; - принципы организации публичных выступлений .	делового общения, принципы и методы организации эффективных деловых коммуникаций; -различные технологии, правила и приемы эффективного общения; - принципы организации публичных выступлений .	делового общения, принципы и методы организации эффективных деловых коммуникаций; -различные технологии, правила и приемы эффективного общения; - принципы организации публичных выступлений .	общения, принципы и методы организации эффективных деловых коммуникаций; -различные технологии, правила и приемы эффективного общения; - принципы организации публичных выступлений .	е и групповые задания тест	
уметь	3 (для очно-заочной формы	неумение анализировать и осуществлять деловое общение: публичные	умение анализировать и осуществлять деловое общение: публичные	умение анализировать - осуществлять деловое общение: публичные	умение анализировать - осуществлять деловое общение: публичные	доклад, индивидуальные и групповые задания, тест	зачет в устной форме

Компетенция	Этап формирования компетенции	Показатели и критерии оценивания				Оценочные средства для проверки формирования компетенции	
		отсутствие усвоения (ниже порогового)	неполное усвоение (пороговое)	хорошее усвоение (углубленное)	отличное усвоение (продвинутое)	Текущий контроль	Промежуточная аттестация
	обучения 3)	выступления, переговоры, проведение совещаний, деловую переписку, электронные коммуникации;  - организовывать переговорный процесс, в том числе с использованием современных средств коммуникации.	выступления, переговоры, проведение совещаний, деловую переписку, электронные коммуникации;  - организовывать переговорный процесс, в том числе с использованием современных средств коммуникации.  развито частично	выступления, переговоры, проведение совещаний, деловую переписку, электронные коммуникации;  - организовывать переговорный процесс, в том числе с использованием современных средств коммуникации.  развито в большей степени	выступления, переговоры, проведение совещаний, деловую переписку, электронные коммуникации;  - организовывать переговорный процесс, в том числе с использованием современных средств коммуникации.  развито полностью		
владеет	3(для очно-заочной формы	неспособность владеть основными методами организации	частичная способность владения основными методами организации	владение большей частью навыков - основными методами	полное владение навыками - основными методами организации	доклад, индивидуальные и групповые задания, кейс,	экзамен в устной форме

Компетенция	Этап формирования компетенции	Показатели и критерии оценивания				Оценочные средства для проверки формирования компетенции	
		отсутствие усвоения (ниже порогового)	неполное усвоение (пороговое)	хорошее усвоение (углубленное)	отличное усвоение (продвинутое)	Текущий контроль	Промежуточная аттестация
	обучения 3)	<p>взаимодействия людей в организации, включая вопросы мотивации, групповой динамики, командообразования, коммуникаций, лидерства и управления конфликтами;</p> <p>- навыками организации и проведения деловых коммуникаций;</p> <p>- технологиями поддержания электронных коммуникаций .</p>	<p>взаимодействия людей в организации, включая вопросы мотивации, групповой динамики, командообразования, коммуникаций, лидерства и управления конфликтами;</p> <p>- навыками организации и проведения деловых коммуникаций;</p> <p>- технологиями поддержания электронных коммуникаций .</p>	<p>организации взаимодействия людей в организации, включая вопросы мотивации, групповой динамики, командообразования, коммуникаций, лидерства и управления конфликтами;</p> <p>- навыками организации и проведения деловых коммуникаций;</p> <p>- технологиями поддержания электронных коммуникаций .</p>	<p>взаимодействия людей в организации, включая вопросы мотивации, групповой динамики, командообразования, коммуникаций, лидерства и управления конфликтами;</p> <p>- навыками организации и проведения деловых коммуникаций;</p> <p>- технологиями поддержания электронных коммуникаций .</p>	тест	

Компетенция	Этап формирования компетенции	Показатели и критерии оценивания				Оценочные средства для проверки формирования компетенции	
		отсутствие усвоения (ниже порогового)	неполное усвоение (пороговое)	хорошее усвоение (углубленное)	отличное усвоение (продвинутое)	Текущий контроль	Промежуточная аттестация
<b>ПК-9: способность осуществлять межличностные, групповые и организационные коммуникации.</b>							
знать	3 (для очно-заочной формы обучения 3)	незнание совокупности основных понятий, методы и концепции, необходимые для осуществления межличностных, групповых и организационных коммуникаций, в том числе в кризисных условиях хозяйствования ;  -основные этапы и виды коммуникаций;	частичное знание совокупности основных понятий, методы и концепции, необходимые для осуществления межличностных, групповых и организационных коммуникаций, в том числе в кризисных условиях хозяйствования ;  -основные этапы и виды коммуникаций;	знание большинства основных понятий, методы и концепции, необходимые для осуществления межличностных, групповых и организационных коммуникаций, в том числе в кризисных условиях хозяйствования ;  -основные этапы и виды коммуникаций;	знание всей совокупности основных понятий, методы и концепции, необходимые для осуществления межличностных, групповых и организационных коммуникаций, в том числе в кризисных условиях хозяйствования ;  -основные этапы и виды коммуникаций;	доклад, индивидуальные и групповые задания, тест	зачет в устной форме



Компетенция	Этап формирования компетенции	Показатели и критерии оценивания				Оценочные средства для проверки формирования компетенции	
		отсутствие усвоения (ниже порогового)	неполное усвоение (пороговое)	хорошее усвоение (углубленное)	отличное усвоение (продвинутое)	Текущий контроль	Промежуточная аттестация
		<p>-структуру процесса коммуникации;</p> <p>-функции и принципы общения;</p> <p>-основные законы психологии</p> <p>-специфику форм делового общения (деловых совещаний, бесед, переговоров, дискуссий, презентаций, «круглых столов», пресс-конференций»), консультирования.</p>	<p>-структуру процесса коммуникации;</p> <p>-функции и принципы общения;</p> <p>-основные законы психологии</p> <p>-специфику форм делового общения (деловых совещаний, бесед, переговоров, дискуссий, презентаций, «круглых столов», пресс-конференций»), консультирования.</p>	<p>-структуру процесса коммуникации;</p> <p>-функции и принципы общения;</p> <p>-основные законы психологии</p> <p>-специфику форм делового общения (деловых совещаний, бесед, переговоров, дискуссий, презентаций, «круглых столов», пресс-конференций»), консультирования.</p>	<p>-структуру процесса коммуникации;</p> <p>-функции и принципы общения;</p> <p>-основные законы психологии</p> <p>-специфику форм делового общения (деловых совещаний, бесед, переговоров, дискуссий, презентаций, «круглых столов», пресс-конференций»), консультирования.</p>		

Компетенция	Этап формирования компетенции	Показатели и критерии оценивания				Оценочные средства для проверки формирования компетенции	
		отсутствие усвоения (ниже порогового)	неполное усвоение (пороговое)	хорошее усвоение (углубленное)	отличное усвоение (продвинутое)	Текущий контроль	Промежуточная аттестация
уметь	3 (для очно-заочной формы обучения 3)	<p>неумение разрабатывать, оценивать условия и последствия осуществления межличностных, групповых и организационных коммуникаций, в том числе в кризисных условиях хозяйствования ;</p> <p>-устанавливать, поддерживать и развивать межличностные и деловые отношения;</p> <p>-анализировать процессы коммуникации в</p>	<p>умение разрабатывать, оценивать условия и последствия осуществления межличностных, групповых и организационных коммуникаций, в том числе в кризисных условиях хозяйствования ;</p> <p>-устанавливать, поддерживать и развивать межличностные и деловые отношения;</p> <p>-анализировать процессы коммуникации в</p>	<p>умение разрабатывать, оценивать условия и последствия осуществления межличностных, групповых и организационных коммуникаций, в том числе в кризисных условиях хозяйствования ;</p> <p>-устанавливать, поддерживать и развивать межличностные и деловые отношения;</p> <p>-анализировать процессы коммуникации в</p>	<p>умение разрабатывать программы, оценивать условия и последствия осуществления межличностных, групповых и организационных коммуникаций, в том числе в кризисных условиях хозяйствования ;</p> <p>-устанавливать, поддерживать и развивать межличностные и деловые отношения;</p> <p>-анализировать процессы</p>	доклад, индивидуальные и групповые задания, тест	зачет в устной форме

Компетенция	Этап формирования компетенции	Показатели и критерии оценивания				Оценочные средства для проверки формирования компетенции	
		отсутствие усвоения (ниже порогового)	неполное усвоение (пороговое)	хорошее усвоение (углубленное)	отличное усвоение (продвинутое)	Текущий контроль	Промежуточная аттестация
		организации и выявлять области их улучшения;  -выражать мысли; эффективно слышать и слушать партнера .	организации и выявлять области их улучшения;  -выражать мысли; эффективно слышать и слушать партнера .	организации и выявлять области их улучшения;  -выражать мысли; эффективно слышать и слушать партнера .	коммуникации в организации и выявлять области их улучшения;  -выражать мысли; эффективно слышать и слушать партнера .  Развито полностью		
владеет	3(для очно-заочной формы обучения я 3)	отсутствие навыков разработки эффективных межличностных, групповых и организационных коммуникаций, в том числе в кризисных условиях хозяйствования ;	частичные навыки оценки и разработки эффективных межличностных, групповых и организационных коммуникаций, в том числе в кризисных условиях	большинство навыков разработки эффективных межличностных, групповых и организационных коммуникаций, в том числе в кризисных условиях хозяйствования ;	наличие всех навыков разработки эффективных межличностных, групповых и организационных коммуникаций, в том числе в кризисных условиях хозяйствования ;	доклад, индивидуальные и групповые задания, тест	Зачет в устной форме

Компетенция	Этап формирования компетенции	Показатели и критерии оценивания				Оценочные средства для проверки формирования компетенции	
		отсутствие усвоения (ниже порогового)	неполное усвоение (пороговое)	хорошее усвоение (углубленное)	отличное усвоение (продвинутое)	Текущий контроль	Промежуточная аттестация
		<p>-приёмами общения и контролирования коммуникации;</p> <p>-навыками налаживания внешних и внутренних коммуникаций в организации;</p> <p>-современными технологиями влияния на индивидуальное и групповое поведение в организации;</p> <p>-методами установления контакта,</p>	<p>хозяйствования ;</p> <p>-приёмами общения и контролирования коммуникации;</p> <p>-навыками налаживания внешних и внутренних коммуникаций в организации;</p> <p>-современными технологиями влияния на индивидуальное и групповое поведение в организации;</p> <p>-методами установления</p>	<p>-приёмами общения и контролирования коммуникации;</p> <p>-навыками налаживания внешних и внутренних коммуникаций в организации;</p> <p>-современными технологиями влияния на индивидуальное и групповое поведение в организации;</p> <p>-методами установления контакта,</p>	<p>-приёмами общения и контролирования коммуникации;</p> <p>-навыками налаживания внешних и внутренних коммуникаций в организации;</p> <p>-современными технологиями влияния на индивидуальное и групповое поведение в организации;</p> <p>-методами установления контакта,</p>		

Компетенция	Этап формирования компетенции	Показатели и критерии оценивания				Оценочные средства для проверки формирования компетенции	
		отсутствие усвоения (ниже порогового)	неполное усвоение (пороговое)	хорошее усвоение (углубленное)	отличное усвоение (продвинутое)	Текущий контроль	Промежуточная аттестация
		использования эффективной стратегии взаимодействия.	контакта, использования эффективной стратегии взаимодействия.	использования эффективной стратегии взаимодействия.	использования эффективной стратегии взаимодействия.		

## 2.2 Шкала оценивания компетенций

### 1. Оценочное средство доклад.

Шкала оценивания:

оценка «зачтено» (*при неполном (пороговом), хорошем (углубленном) и отличном (продвинутом) усвоении*) выставляется обучающемуся, если:

- доклад производит выдающееся впечатление, сопровождается иллюстративным материалом;

- демонстрационный материал использовался в докладе, хорошо оформлен;

- отвечает на вопросы;

- выводы полностью характеризуют работу;

оценка «не зачтено» (*при отсутствии усвоения (ниже порогового)*) выставляется обучающемуся, если:

- содержание доклада не соответствует теме;

- отсутствует демонстрационный материал;

- докладчик не может ответить на вопросы;

- докладчик не понимает специальную терминологию, связанную с темой доклада;

- отсутствуют выводы.

### 2. Оценочное средство опрос в устной форме

#### Формирование оценки по опросу

Цифровое выражение	Словесное выражение	Описание
5	Отлично	Ответ студента полный и правильный. Студент способен обобщить материал, сделать собственные выводы, выразить своё мнение, привести иллюстрирующие примеры.
4	Хорошо	Ответ студента правильный, но неполный. Не приведены иллюстрирующие примеры, обобщающее мнение студента недостаточно четко выражено
3	Удовлетворительно	Ответ правилен в основных моментах, нет иллюстрирующих примеров, нет собственного мнения студента, есть ошибки в деталях или они просто отсутствуют.
2	Неудовлетворительно	В ответе существенные ошибки в основных аспектах темы.

### 5. Оценочное средство тест.

Шкала оценивания:

оценка «зачтено» (*при неполном (пороговом), хорошем (углубленном) и отличном (продвинутом) усвоении*) выставляется обучающемуся, если дано 50% и более правильных ответов на вопросы теста;

оценка «не зачтено» (*при отсутствии усвоения (ниже порогового)*) выставляется обучающемуся, если дано менее 50% правильных ответов на вопросы теста.

### 6. Оценочное средство индивидуальное( групповое) творческое задание

Формирование оценки

Цифровое выражение	Словесное выражение	Описание
5	Отлично	Выполнен полный объем самостоятельной работы, ответ студента полный и правильный. Студент способен обобщить материал, сделать собственные выводы, выразить своё мнение, привести иллюстрирующие примеры.
4	Хорошо	Выполнено 75% самостоятельной работы, ответ студента правильный, но неполный. Не приведены иллюстрирующие примеры, обобщающее мнение студента недостаточно четко выражено
3	Удовлетворительно	Выполнено 50% самостоятельной работы, ответ правилен в основных моментах, нет иллюстрирующих примеров, нет собственного мнения студента, есть ошибки в деталях или они просто отсутствуют.
2	Неудовлетворительно	Выполнено менее 50% самостоятельной работы, в ответе существенные ошибки в основных аспектах темы.

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

Министерство сельского хозяйства РФ  
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Санкт-Петербургский государственный аграрный университет»  
(ФГБОУ ВО СПбГАУ)

Кафедра управления социально-политическими процессами и истории

**Темы докладов по дисциплине «Деловые коммуникации»**

1. Общение как коммуникация. Причины плохой коммуникации.
2. Причины плохой коммуникации. Барьеры общения.
3. Факторы, затрудняющие адекватное восприятие в общении.
4. Стереотипы и установки при восприятии партнера в общении.
5. Формы межличностного взаимодействия в общении.
6. Концепции личности и их учет в деловых коммуникациях.
7. Защитные механизмы личности.
8. Учет гендерных особенностей личности.
9. Учет национальных особенностей личности.
10. Психологические типы акцентуализации личности.

11. Учет темперамента в деловых коммуникаций.
12. Психологические типы партнеров по коммуникации.
13. Основы графологии в деловых коммуникациях.
14. Синтоническая модель общения.
15. Закономерности аргументации при ведении деловой беседы.
16. Национальные стили ведения переговоров.
17. Особенности общения через переводчика.
18. Прием подчиненных, общение с коллегами и начальником.
19. Техника убеждения партнера.
20. Особенности критики в споре.
21. Методы и стратегии управления конфликтами.
22. Признаки и механизмы протекания стресса.
23. Синдром опустошения.
24. Психология и общество.
25. Политическая психология.
26. Принципы деловых коммуникаций.
27. Психологические приемы влияния на партнера
28. Психологическое воздействие: механизмы, средства и методы.
29. Защита от манипуляций в деловых коммуникациях.
30. Умение слушать в деловом общении.
31. Психологические детерминанты имиджа делового человека.
32. Особенности деловой переписки.
33. Типология «карьеристов» и «карьеристок».
34. Карьерный рост и моббинг персонала.
35. Практика ответственности и риска в карьере.
36. Выявление потребностей клиентов.
37. Методы презентации услуг.
38. Способы устранения возражений.
39. Продажа Способы устранения возражений.
40. Деловые коммуникации через Интернет.

Структура реферата:

- 1) титульный лист;
- 2) план работы с указанием страниц каждого вопроса, подвопроса (пункта);
- 3) введение;



- 4) текстовое изложение материала, разбитое на вопросы и подвопросы (пункты, подпункты) с необходимыми ссылками на источники, использованные автором;
- 5) заключение;
- 6) список использованной литературы;
- 7) приложения, которые состоят из таблиц, диаграмм, графиков, рисунков, схем (необязательная часть реферата). Приложения располагаются последовательно, согласно заголовкам, отражающим их содержание.

Министерство сельского хозяйства РФ  
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Санкт-Петербургский государственный аграрный университет»  
(ФГБОУ ВО СПбГАУ)

Кафедра управления социально-политическими процессами и истории

### **Контрольные вопросы к практическим занятиям**

#### **ТЕМА №1 Коммуникации: виды и функции. Общение. Коммуникации как механизм взаимодействия.**

##### **Задание №1.1.**

1. Определение и функции коммуникативного процесса.
2. Назовите главные отличия и сходства определениям «общение» и «коммуникации».
3. Дайте определение общения и назовите основные функции.

##### **Задание №1.2**

1. Охарактеризуйте перцептивную сторону общения.
2. Назовите основные характеристики эмотивной стороны общения.
3. В чем заключаются особенности координационной функции коммуникаций?

##### **Задание №1.3**

1. Назовите основные виды общения.
2. Охарактеризуйте деловой вид коммуникаций.
3. Назовите основные постулаты делового общения.

##### **Задание №1.4**

1. В чем отличие понятий принципа кооперативности от понятия принципа качества информации?
2. Дайте характеристику психологическому принципу в деловых коммуникациях.
3. Назовите предмет деловых коммуникаций.

##### **Задание №1.5**

1. Назовите основные виды коммуникаций.
2. Охарактеризуйте примитивное общение.
3. Проанализируйте манипулятивные коммуникации.

## **ТЕМА №2 Модели и стили делового общения. Специфика деловой коммуникации**

### **Задание №2.1**

1. Назовите и охарактеризуйте основные стили делового общения.
2. Перечислите факторы, которые влияют на стиль общения.
3. Какие методы используются для анализа коммуникативного процесса?

### **Задание №2.2**

1. Назовите основные средства общения.
2. Перечислите характеристики демократичного стиля общения.
3. Что представляет собой авторитарный стиль коммуникаций?

### **Задание №2.3**

1. Назовите и характеризуйте либеральный стиль общения.
2. Дайте характеристику авторитарного стиля коммуникаций.
3. Назовите основные характеристики деловых коммуникаций.

## **ТЕМА №3 Средства делового общения: вербальные и невербальные**

### **Задание №3.1**

1. Назовите основные средства общения.
2. В чем заключается сущность вербальных коммуникаций?
3. Дайте характеристику невербальных средств общения.

### **Задание №3.2**

1. В чем состоит суть кинесики?
2. Дайте характеристику монологического общения.
3. Назовите виды и средства общения.

### **Задание №3.3**

1. В чем суть понятия «Такесика»?
2. Охарактеризуйте процесс Проксемики.
3. В чем суть невербальных коммуникаций?

## **ТЕМА № 4 Барьеры в общении. Причины их возникновения.**

### **Задание №4.1**

1. Назовите основные причины плохой коммуникации.
2. Дайте характеристику понятия «идентификация».
3. Дайте определение понятию «рефлексия».

### **Задание №4.2**

1. Охарактеризуйте основные виды, барьеры для коммуникации.
2. Охарактеризуйте понятие «стереотипы».
3. Дайте характеристику Коммуникативной компетентности.

## **ТЕМА №5 Этика делового общения.**

### **Задание №5.1**

1. Перечислите основные понятия этикета деловых коммуникаций.
2. Охарактеризуйте основные правила приветствия в деловом общении.
3. В чем заключается сущность имиджа делового человека?

### **Задание №5.2**

1. Что такое психологические детерминанты имиджа?
2. Каким образом правила приветствий и представлений влияют на конструктивный исход деловых коммуникаций?
3. Опишите основные правила делового этикета.

### **Задание №5.3.**

1. Назовите этические особенности различных форм передачи информации.
2. Опишите основные постулаты культуры поведения.
3. Охарактеризуйте невербальный аспект этики делового общения.

## **ТЕМА №6 Современные формы деловых коммуникаций.**

### **Задание №6.1**

1. Опишите этапы телефонных переговоров.
2. Охарактеризуйте правила ведения деловых переговоров.
3. В чем проявляется важность внешнего вида на деловых переговорах?

### **Задание №6.2**

Деловые переговоры: подготовка и проведение. Деловые письма Служебное общение. Особенности горизонтальной и вертикальной деловой коммуникации.

1. Опишите основные этапы деловых переговоров.
2. Охарактеризуйте понятие Служебное общение.
3. В чем особенность горизонтальной и вертикальной деловой коммуникации?

Министерство сельского хозяйства РФ  
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Санкт-Петербургский государственный аграрный университет»  
(ФГБОУ ВО СПбГАУ)

Кафедра управления социально-политическими процессами и истории

## **Тесты**

### **по дисциплине «Деловые коммуникации»**

#### **Тест к теме 1.**

1. Сопоставление себя с другим, при котором каждый из партнеров уподобляет себя другому представляет собой:

- А) общение как искусство любить людей;
  - Б) общение как своеобразную речевую технику;
  - В) общение как взаимодействие людей;
  - Г) общение как познание друг друга.
2. Стил ь общения, позволяющий обоим участникам общения чувствовать себя личностью:
- А) либеральный;
  - Б) индивидуальный;
  - В) демократический;
  - Г) авторитарный.
3. По какому признаку общения классифицируется на «биологическое» и «социальное»?
- А) по средствам общения;
  - Б) по целям общения;
  - В) по содержанию общения;
  - Г) по результатам общения.
4. Упрощенные мнения относительно отдельных лиц или ситуаций:
- А) стереотипы;
  - Б) предвзятые представления;
  - В) пренебрежение фактами;
  - Г) все вышеперечисленное.
6. Установление сходства одного человека с другим:
- А) рефлексия;
  - Б) эмпатия;
  - В) стереотипизация;
  - Г) идентификация.
7. Осознание человеком того, как он воспринимается партнером по общению:
- А) рефлексия;
  - Б) эмпатия;
  - В) идентификация;

Г) стереотипизация.

8. Группа, нормы и правила которой служат для личности образцом:

А) малая группа;

Б) группа членства;

В) большая группа;

Г) референтная группа.

### **Тест к теме 2.**

1. Непроизвольная податливость человека мнению других лиц или группы:

А) суггестия;

Б) конформизм;

В) нонконформизм;

Г) самоопределение.

2. На какие ценности ориентирована мужская ролевая модель:

А) на признание;

Б) на автономию;

В) на самостоятельность;

Г) на все вышеперечисленное.

3) Человек со слабой нервной системой, обладающий повышенной чувствительностью даже к слабым раздражителям:

А) флегматик;

Б) сангвиник;

В) холерик;

Г) меланхолик.

4) Разнотипный наклон почерка говорит о человеке:

А) сдержанном;

Б) исполнительном;

В) упрямом;

Г) чувствительном.

5) Контакты людей, осуществляемые с помощью прикосновения изучает:

- А) такесика;
- Б) проксемика;
- В) паралингвистика;
- Г) экстралингвистика.

6) Дистанция в общении с расстояния от 10 до 50 см:

- А) социальная;
- Б) интимная;
- В) личная;
- Г) публичная.

7) Определите третью фазу деловой беседы:

- А) опровержение доводов собеседника;
- Б) аргументирование;
- В) передача информации;
- Г) принятие решения.

8) Какие виды совещаний различают по сфере применения?

- А) симпозиумы;
- Б) митинги;
- В) съезды партий;
- Г) пленумы.

### **Тест к теме 3.**

#### **Задание №1. Выберите один правильный ответ.**

Идентификация –это..

- А) способность эмоционально воспринять другого человека, принять его со всеми его мыслями и чувствами.
- Б) установление сходства одного человека с другим.
- В) способность сознания человека сосредоточиться на самом себе – как перцептивный механизм осознания человеком того, как он с партнером по общению.
- Г) наличие заранее заданных установок и стереотипов.

**Задание №2. Выберите один правильный ответ.**

Стереотипы – это..

- А) это привычные, упрощенные представления о других, группах людей, о которых мы располагаем скудной информацией.
- Б) неосознанная готовность человека привычным образом воспринимать и оценивать людей и реагировать определенным образом.
- В) эмоциональная оценка каких-либо людей как плохих, так и хороших.
- Г) постоянное поведение в сходных ситуациях.

**Задание № 3. Выберите один правильный ответ.**

Конформизм – это...

- А) средство укрепления своей позиции.
- Б) произвольная уступчивость, податливость человека.
- В) сознательная податливость человека мнению большинства.
- Г) опровержение человеком мнения большинства.

**Задание №4. Выберите один правильный ответ.**

Когнитивные установки – это...

- А) готовность к некоторым реакциям поведения, которые соответствуют убеждениям человека.
- Б) эмоции, отношение к конкретному человеку или информации.
- В) внешнее оформление человека, которое влияет на впечатление о человеке.
- Г) убеждения, которых придерживается человек относительно других.

**Задание №5. Закончите предложение правильно.**

Рефлексия – способность сознания человека....

- А) воспринимать и оценивать человека, на основе заранее сформировавшихся установок.
- Б) сосредоточится на самом себе, с целью самопознания и с позиции восприятия другими людьми.

В) безотчетно структурировать личность другого человека.

Г) воспринимать и оценивать ситуацию и других людей с первой транзакции.

**Задание №6. Закончите предложение правильно.**

Эффект «проецирования» проявляется в том, что ...

А) другому человеку приписываются по аналогии с собой качества.

Б) первая услышанная информация о человеке является очень существенной, малозабываемой.

В) последняя информация о человеке может перечеркнуть все прежние мнения.

**Задание №7. Установите соответствие между следующими понятиями и определениями.**

1. Барьер непонимания	А) может возникнуть из-за невнятной речи.
2. стилистический барьер	Б) может возникнуть из-за незнания отдельных слов и выражений.
3. фонетический барьер	В) может возникнуть из-за непонятной логики рассуждений.
4. логический барьер	Г) может возникнуть из-за несоответствия стиля речи и ситуации общения.

**Задание №8. Установите соответствие между следующими понятиями и определениями.**

1. Официально-деловой стиль используется в жанрах:	А) статья, доклад, рецензия, словарь, доклад, лекция, аннотация.
2. Научный стиль используется в жанрах:	Б) повесть, стихотворение, поэма, рассказ.
3. Публицистический стиль используется в жанрах:	В) очерк, эссе, интервью, репортаж, статья.
4. Художественный стиль используется в жанрах:	Г) законы, приказы, инструкции, объявления.

**Тест к теме 4.**

1. Слово «коммуникация» в переводе с латыни означает:

А) «частное, не разделяемое ни с кем»;

Б) «общее, разделяемое со всеми»;



В) «целое, не делимое на части»;

Г) «особенное, не похожее на других».

2. Стилистический барьер общения возникает:

А) из-за непонятной или неправильной логики рассуждений;

Б) из-за невнятной речи;

В) из-за несоответствия стиля речи и ситуации общения;

Г) из-за неприязни или недоверия к коммуникатору.

3. Упрощенные мнения относительно отдельных лиц или ситуаций:

А) стереотипы;

Б) предвзятые представления;

В) пренебрежение фактами;

Г) все вышеперечисленное.

4. Установление сходства одного человека с другим:

А) рефлексия;

Б) эмпатия;

В) стереотипизация;

Г) идентификация.

5. Особый способ глубокого и безошибочного восприятия внутреннего мира другого человека:

А) эмпатия;

Б) идентификация;

В) рефлексия;

Г) стереотипизация.

6. Феномен, который проявляется в том, что первоначальное отношение к какой-то одной частной стороне личности переносится на весь образ человека, а затем общее впечатление о человеке – на оценку его отдельных качеств, называется:

А) эффектом «ореола»;

Б) эффектом «проецирования»;

В) эффектом «первичности»;

Г) эффектом «последней информации».

7. Форма межличностного взаимодействия, которая снимает агрессию людей и удовлетворяет на минимальном уровне потребность в признании:

А) игра;

Б) уход;

В) ритуальное взаимодействие

Г) привязанность.

8. Непроизвольная податливость человека мнению других лиц или группы:

А) суггестия;

Б) конформизм;

В) нонконформизм;

Г) самоопределение.

### **Тест к теме 5.**

1. Что понимается под этикетом?

А) правила учтивости;

Б) культурная и правильная речь;

В) правила поведения за столом;

Г) умение избегать конфликтов.

2. Совокупность правил, традиций, условностей, соблюдаемых гражданами при общении друг с другом – это:

А) дипломатический этикет;

Б) общегражданский этикет;

В) придворный этикет;

Г) воинский этикет.

3. Отметьте нарушение правил этикета – при приветствии первым руку подает:

А) женщина мужчине;

Б) вышестоящий по должности нижестоящему;

В) старший младшему;

Г) мужчина женщине.

4. Более официальный характер носит обычно:

А) деловой ужин;

Б) деловой завтрак;

В) обед;

Г) ланч.

5. Выберите выражение, которым госслужащий может пользоваться, не боясь нарушить этикет:

А) «вы должны»;

Б) «к сожалению, мы не можем этого сделать»;

В) « для Вас имеет смысл...»;

Г) «извините, я не знаю...»;

6. Кому принято целовать руку?

А) только замужним женщинам;

Б) только хорошо знакомым женщинам;

В) только пожилым женщинам;

Г) только незамужним.

7. Если в группе Вам знаком один человек, то при приветствии следует:

А) приветствовать первым самого старшего;

Б) в первую очередь здороваться со знакомым;

В) сначала здороваться с присутствующими женщинами;

Г) не здороваться до тех пор, пока Вас не представят.

8. Выберите верное утверждение:

А) требования этикета всегда верны, везде и во все времена;

Б) правила делового, гражданского и воинского этикета не перекликаются;

В) поведение, недопустимое при одних обстоятельствах, приемлемо при других;

Г) этикет – формальность, которая в современном мире играет небольшое значение.

