Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Алейник Станислав Николаевич
Должность: Ректор
Дата подписания: 25.02.2026 15:22:27
Уникальный программный ключ:
5258223550ea9fbeb23726a1609b644b33d8986ab6255819[illegible]

МИНИСТЕРСТВО СЕЛЬСКОГО ХОЗЯЙСТВА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«БЕЛГОРОДСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ АГРАРНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ В.Я. ГОРИНА»
(ФГБОУ ВО Белгородский ГАУ)

Рассмотрено и одобрено
на заседании Методического совета
ФГБОУ ВО Белгородский ГАУ
«30» января 2025 г.,
Протокол № 8

Утверждаю:
председатель Методического совета
ФГБОУ ВО Белгородский ГАУ
_____Н.И. Клостер
«30» января 2025г.

ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ПРОГРАММА
(дополнительная общеразвивающая программа)

«КОММУНИКАЦИИ В ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ»
(наименование программы)

Объем в часах: 108 *часов*

Форма обучения: *очная*

Майский 2025

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОГРАММЫ

1.1. Нормативно-правовые основания разработки программы

Дополнительная общеобразовательная программа (общеразвивающая) «Коммуникации в профессиональной деятельности» разработана с учетом развития науки, техники, культуры, экономики, технологий и социальной сферы и в соответствии с

- Федеральным законом от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
- Приказом Министерства просвещения РФ от 27 июля 2022 года №629 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным общеобразовательным программам»;
- Уставом ФГБОУ ВО Белгородский ГАУ;
- Локальными нормативными актами Университета, принятыми в установленном порядке, регламентирующими соответствующие образовательные отношения.

1.2. Категория слушателей

Требования к слушателям - допускаются слушатели в возрасте от 14 лет, независимо от пола и возраста, не имеющие степень предварительной подготовки и особых способностей.
Категория слушателей - учащиеся, студенты, иные физические лица, желающие изучать коммуникации в профессиональной деятельности.
Уровень образования - без предъявления требований к уровню образования.
Предполагаемый состав группы может быть как одновозрастной, так и разновозрастной.
Количество обучающихся в группе - до 30 человек.

1.3. Форма обучения, форма получения образования, режим занятий

Форма обучения: очная.
Образовательные технологии: используются различные образовательные технологии, в том числе дистанционные (при режиме самоизоляции или карантина, высоком уровне террористической опасности, иных чрезвычайных ситуациях).
Форма получения образования: в организации, осуществляющей образовательную деятельность.
Режим занятий: до 4 часов в день (согласно расписанию).
Продолжительность учебного часа - 45 минут.
Форма организации обучения: групповая работа

1.4. Цель и планируемые результаты реализации программы

Дополнительная общеразвивающая программа направлена на
- профессиональную ориентацию обучающихся;
- создание и обеспечение необходимых условий для личностного развития, профессионального самоопределения обучающихся.

Программа имеет социально-гуманитарную направленность.
По уровню содержания программа является ознакомительной.
По срокам реализации - краткосрочная (программа, реализуется до 5 месяцев).
Цель реализации общеобразовательной программы «Коммуникации в профессиональной деятельности»: формирование и развитие у слушателей коммуникативной компетенции, способствующей установлению эффективных деловых связей в профессиональной деятельности.
Задачи, стоящие при освоении общеобразовательной программы:

– изучение теоретических основ, структуры и содержания процесса коммуникации в профессиональной деятельности;
– обучение эффективным технологиям в области деловых коммуникаций для реализации их в процессе профессиональной деятельности;
– формирование навыков деловой коммуникации (написание деловых писем, ведение деловой беседы, деловых переговоров и т.д.).
– развитие познавательного интереса в вопросах личностного развития и профессионального самоопределения слушателя.

1.5. Планируемые результаты освоения

В результате изучения общеобразовательной программы «Коммуникации в профессиональной деятельности» обучающиеся должны:

знать:

- роль коммуникаций в профессиональной деятельности;
- структуру, функции, виды коммуникаций;
- содержание и элементы коммуникационного процесса;
- особенности вербальной коммуникации;
- принципы, способы речевого воздействия;
- основные коммуникативные законы;
- виды коммуникативных барьеров, причины их возникновения;
- причины плохой коммуникации в профессиональной деятельности;
- универсальные качества грамотной речи;
- невербальные средства деловой коммуникации;
- основные формы деловой коммуникации;
- особенности деловой переписки, правила оформления документов;
- проявление особенностей темперамента и характера личности в профессиональной деятельности;
- психологические типы деловых партнеров;
- этические принципы коммуникаций в профессиональной деятельности;
- проявление национальных особенностей личности в деловых коммуникациях;
- понятие, структуру, типы, причины конфликтов;
- виды профессиональных стрессов, особенности синдрома опустошения;
- способы защиты от манипуляций в профессиональной деятельности.

уметь:

- строить грамотную речь в профессиональной коммуникации;
- изучать личность делового партнера по невербальным признакам;
- вести деловые переговоры, дискуссии, деловые совещания, собрания;
- грамотно осуществлять деловую переписку;
- руководствоваться этическими принципами в профессиональной деятельности;
- использовать средства, методы психологического воздействия;
- формировать имидж делового человека;
- учитывать национальные особенности личности;
- предотвращать конфликты и конструктивно их разрешать;
- осуществлять саморегуляцию и преодолевать стресс.

1.6. Трудоемкость и срок обучения

Срок реализации программы - до 5 мес.

Трудоемкость программы – 108 часов, из них 28 часов - лекционные занятия, 28 часов - лабораторно-практические занятия, 50 часов - самостоятельная работа, 2 часа - итоговая аттестация.

1.7. Язык обучения: русский

2. СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ

2.1. Учебный план программы

№ п/п	Наименование модулей образовательной программы и тем	Всего часов	В том числе:			
			Лекции	ЛПЗ	Самостоятельная работа	Итоговая аттестация
1	Основные характеристики коммуникации в профессиональной сфере	**8**	2	2	4	
2	Вербальная коммуникация в профессиональной деятельности	**14**	4	4	6	
3	Невербальная коммуникация в профессиональной деятельности	**12**	4	4	4	
4	Основные формы коммуникации в профессиональной деятельности	**14**	4	4	6	
5	Психологические особенности коммуникации в профессиональной деятельности	**14**	4	4	6	
6	Этикет в профессиональной деятельности	**8**	2	2	4	
7	Межкультурная коммуникация	**8**	2	2	4	
8	Конфликты в деловых коммуникациях	**10**	2	2	6	
9	Профессиональные стрессы в деловых коммуникациях	**8**	2	2	4	
10	Самостоятельное развитие коммуникативных навыков	**10**	2	2	6	
	Итоговая аттестация	**2**				**2**
	Итого	**108**	**28**	**28**	**50**	**2**

2.2. Календарный учебный график

Режим занятий – до 4 академических часов в день.

Срок освоения программы составляет до 5 месяцев.

График проведения занятий - в соответствии с расписанием.

№ п/п	Тема занятий	Всего, час.	Месяц занятий				
			1	2	3	4	5
1	Основные характеристики коммуникации в профессиональной сфере	**8**	8				
2	Вербальная коммуникация в профессиональной деятельности	**14**	14				
3	Невербальная коммуникация в профессиональной деятельности	**12**		12			
4	Основные формы коммуникации в профессиональной деятельности	**14**		10	4		
5	Психологические особенности коммуникации в профессиональной деятельности	**14**			14		
6	Этикет в профессиональной деятельности	**8**			4	4	
7	Межкультурная коммуникация	**8**				8	
8	Конфликты в деловых коммуникациях	**10**				10	
9	Профессиональные стрессы в деловых коммуникациях	**8**					8
10	Самостоятельное развитие коммуникативных навыков	**10**					10
11	Итоговая аттестация	**2**					2
	Всего	**108**	**22**	**22**	**22**	**22**	**20**

3. СОДЕРЖАНИЕ ОБУЧЕНИЯ ПО ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЕ

3.1. Лекционные занятия

Наименование модуля/ темы	Содержание учебного материала	Объем аудиторных часов
Основные характеристики коммуникации в профессиональной сфере	Понятие, структура, функции, виды коммуникации. Коммуникационный процесс: содержание, элементы. Роль коммуникаций в профессиональной деятельности.	2
Вербальная коммуникация в профессиональной деятельности	Человеческая речь как источник информации. Вербальные средства деловой коммуникации. Психотехника речи. Сила голоса. Темп речи. Интонация. Универсальные качества грамотной речи современного делового человека. Понятие речевого воздействия. Способы речевого воздействия в профессиональной деятельности. Принципы речевого воздействия. Понятие коммуникативной неудачи. Коммуникативные законы, их применение в профессиональной деятельности. Коммуникативные барьеры, их виды, причины возникновения. Слушание в деловой коммуникации. Трудности эффективного слушания. Уровни, виды слушания. Обратная связь в процессе слушания. Приемы активного слушания. Вопросы в деловой коммуникации. Виды вопросов. Некорректные вопросы, тактика ответов на них.	4
Невербальная коммуникация в профессиональной деятельности	Понятие невербальной коммуникации, ее значение в профессиональной деятельности. Невербальные средства деловой коммуникации. Структура невербальной коммуникации: визуальная, акустическая, тактильная, ольфакторная системы. Язык жестов в деловой коммуникации. Мимика и взгляд в деловой коммуникации. Паралингвистические особенности невербальной коммуникации. Зоны и дистанция в деловой коммуникации. Организация пространственной среды в деловой коммуникации.	4
Основные формы коммуникации в профессиональной деятельности	Деловая беседа, основные методы и техники аргументации, структура. Деловая беседа по телефону. Правила этикета телефонного разговора в профессиональной деятельности. Варианты поведения деловых партнеров. конструктивные приемы ведения переговоров. Деловые совещания. Подготовка совещания. Правила поведения на совещании. Деловые переговоры. Подготовка к переговорам. Структура переговоров. Пресс-конференция. Подготовка к пресс-конференции. Проведение пресс-конференции. Дискуссия, симпозиум, полемика, дебаты, спор.	4

	Психологические аспекты убеждения и внушения в деловой коммуникации. Деловое письмо. Характеристика современного делового письма. Особенности переписки в профессиональной деятельности. Виды деловых писем. Общие правила оформления документов. Публичная речь. Требования к публичной речи.	
Психологические особенности коммуникаций в профессиональной деятельности	Учет типа темперамента в профессиональной деятельности. Проявление особенностей характера личности в деловой коммуникации. Психологические типы деловых партнеров.	4
Этикет в профессиональной деятельности	Основные понятие об этикете. Принципы делового этикета. Имидж делового человека. Принципы успешной организации времени делового человека.	2
Межкультурная коммуникация	Межкультурные различия в деловой коммуникации. Взаимосвязь национальной ментальности и корпоративной культуры. Национальное коммуникативное поведение. Особенности русского коммуникативного поведения. Особенности коммуникативного поведения в разных национальных культурах.	2
Конфликты в деловых коммуникациях	Понятие структура, его структура, типы. Причины конфликтов в деловой коммуникации. Типы конфликтных личностей. Модель конфликтного процесса и его последствия. Методы и стратегии управления конфликтной ситуацией в профессиональной деятельности. Защита от манипуляций.	2
Профессиональные стрессы в деловых коммуникациях	Понятие стресса, его признаки, механизм протекания. Виды профессиональных стрессов. Синдром опустошения. Саморегуляция делового человека.	2
Самостоятельное развитие коммуникативных навыков.	Моббинг и буллинг: сущность и способы противостояния. Практические рекомендации по достижению карьерного успеха в деловых коммуникациях. Самопрезентация.	2
Всего		**28**

3.2. Практические занятия

Наименование модуля/ темы	Содержание учебного материала	Объем аудиторных часов
Основные характеристики коммуникации в профессиональной сфере	Изучение структуры, функций, видов коммуникации, коммуникационного процесса. Усвоение основных понятий. Проведение теста «Какой у вас тип коммуникабельности»	2
Вербальная коммуникация в профессиональной деятельности	Изучение средств вербальной коммуникации. Проведение теста «Коммуникативные барьеры». Проведение тренинга на слушание и пересказ. Выполнение заданий.	4
Невербальная коммуникация в профессиональной деятельности	Изучение средств невербальной коммуникации. Проведение теста «Что говорят вам мимика и жесты». Проведение тренинга на «Прочтение невер-	4

	бальных сигналов».	
Основные формы коммуникации в профессиональной деятельности	Изучение основных форм коммуникации. Проведение теста «Культура телефонного разговора». Выполнение упражнений: разыгрывание заданной ситуации в ролях, анализ заданной ситуации. Составление документов, деловых писем.	4
Психологические особенности коммуникации в профессиональной деятельности	Изучение типов темперамента. Проведение теста для определения темперамента Г.Ю. Айзенка	4
Этикет в профессиональной деятельности	Изучение принципов делового этикета, коммуникативного поведения. Выполнение упражнений: разыгрывание заданной ситуации в ролях, анализ заданной ситуации.	2
Межкультурная коммуникация	Изучение межкультурных различий в деловой коммуникации, национального коммуникативного поведения. Выполнение упражнения: анализ заданной ситуации.	2
Конфликты в деловых коммуникациях	Изучение типов, причин конфликтов в деловой коммуникации, типов конфликтных личностей. Выполнение упражнений: разыгрывание заданной ситуации в ролях, анализ заданной ситуации.	2
Профессиональные стрессы в деловых коммуникациях	Изучение признаков, механизмов протекания стресса. Усвоение основных понятий. Выполнение упражнения: анализ заданной ситуации.	2
Самостоятельное развитие коммуникативных навыков.	Проведение теста «Определение степени мотивации личности к успеху». Выполнение упражнения: анализ заданной ситуации.	2
Всего		**28**

3.3. Самостоятельная работа по каждой теме

Подготовка к занятиям и работа с основной и дополнительной литературой, включая справочные издания, зарубежные источники, конспект основных положений, терминов, сведений, требующих запоминания и являющихся основополагающими в конкретной теме.

4. ОРГАНИЗАЦИОННО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЕ УСЛОВИЯ

4.1. Форма организации образовательной деятельности

4.1.1. Формат программы основан на едином принципе представления содержания образовательной программы и построения учебных планов, содержит 10 тем, подчиненных единой цели программы, включает в себя перечень, трудоемкость, последовательность и распределение учебных занятий, иных видов учебной деятельности обучающихся и формы аттестации.

4.1.2. Реализация программы предполагает такие виды аудиторных занятий, как: лекции, практические занятия.

4.1.3. Дистанционный формат обучения реализовывается с помощью электронных ресурсов СЭПУК, Moodle, Teams и т.д.

4.2. Условия реализации программы

4.2.1 Обучение по программе осуществляется на основе договора о платных образовательных услугах, заключаемого со слушателем и (или) с физическим или юридическим лицом, обязующимся оплатить обучение лица, зачисляемого на обучение. Обучение осуществляется единовременно и непрерывно.

4.2.2. Обучение осуществляется в соответствии с Учебным планом и календарным учебным графиком.

4.3. Ресурсы для реализации программы

Профессиональный штат педагогических работников ФГБОУ ВО Белгородский ГАУ.

4.4. Материально-технические условия реализации программы

Учебная аудитория для проведения лекционных и практических занятий, итоговой аттестации № 101	Специализированная мебель на 50 посадочных мест, доска настенная, наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий.
Помещения для самостоятельной работы (читальные залы библиотеки)	**Читальный зал №1 (010-012)** Специализированная мебель; комплект компьютерной техники в сборе (системный блок: Asus P4BGL-MX\Intel Celeron, 1715 MHz\256 Мб PC2700 DDR SDRAM\ST320014A (20 Гб, 5400 RPM, Ultra-ATA/100)\ NEC CD-ROM CD-3002A\Intel(R) 82845G/GL/GE/PE/GV Graphics Controller, монитор: Proview 777(N) / 786(N) [17" CRT], клавиатура, мышь.) в количестве 10 единиц с возможностью подключения к сети Интернет и обеспечения доступа в электронную информационно-образовательную среду Белгородского ГАУ; неттоп Intel NUC BOXNUC8I13BEH2,i3 8109U, 3.6 GHz, 4Gb DDR4/3; Экран Lumien Control LMC-100110 (305*229)/2; мультимедийный-проектор Epson EB-X39/2; акустическая система SVEN SPS-635; микшерный пульт SOUNDKING MIX02AU; вокальный динамический микрофон VOLTA DM-b58 **Читальный зал №2 (009-011)** Специализированная мебель; комплект компьютерной техники в сборе (системный блок: Intel 000001101340596/10; монитор: SAMSUNG 000001101340591/100 настенный плазменный телевизор SAMSUNG PS50C450B1 Black HD (диагональ 127 см); **аудиовидео кабель HDMI**

Комплект лицензионного программного обеспечения

Учебная аудитория для проведения лекционных и практических занятий, итоговой аттестации № 101	- MS Windows WinStrtr 7 Acdmc Legalization RUS OPL NL. Договор №180 от 12.02.2011. Срок действия лицензии – бессрочно. MS Windows Pro 7 RUS Upgrd OPL NL Acdmc. Договор №180 от 12.02.2011. Срок действия лицензии – бессрочно. Отечественное системное ПО «Базальт СПО». Договор о сотрудничестве №ДС 015-2019 от 07.10.2019. Срок действия лицензии – бессрочно; MS Office Std 2010 RUS OPL NL Acdmc. Договор №180 от 12.02.2011. Срок действия лицензии – бессрочно. -Office 2016 Russian OLPNL Academic Edition сублицензионный контракт № 5 от 04.05.2017. Срок действия лицензии – бессрочно. Отечественное офисное программное обеспечение "Р7-офис Десктоп». Сублицензионный договор на российское офисное программное обеспечение для учебных целей №4 от 11.06.2020. Срок действия лицензии – бессрочно.

Помещения для самостоятельной работы **(читальные залы библиотеки)**	Microsoft Imagine Premium Electronic Software Delivery. Сублицензионный договор на передачу неисключительных прав №26 от 26.12.2019 . Срок действия- бессрочно. MS Office Std 2010 RUSOPLNL Acdmc. Договор №180 от 12.02.2011. Срок действия лицензии – бессрочно.

4.5. Особенности освоения дисциплины (модуля) для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья

В случае обучения в университете инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья учитываются особенности психофизического развития, индивидуальные возможности и состояние здоровья таких обучающихся.

Образование обучающихся из числа инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья может быть организовано как совместно с другими обучающимися, так и в отдельных группах. Обучающиеся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья обеспечены печатными и (или) электронными образовательными ресурсами в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья. Обучение инвалидов осуществляется также в соответствии с индивидуальной программой реабилитации инвалида (при наличии).

Для лиц с ограниченными возможностями здоровья по слуху возможно предоставление учебной информации в визуальной форме (краткий конспект лекций; тексты заданий). На аудиторных занятиях допускается присутствие ассистента, а также сурдопереводчиков и (или) тифлосурдопереводчиков. Текущий контроль успеваемости осуществляется в письменной форме: обучающийся письменно отвечает на вопросы, письменно выполняет практические задания. Доклад (реферат) также может быть представлен в письменной форме, при этом требования к содержанию остаются теми же, а требования к качеству изложения материала (понятность, качество речи, взаимодействие с аудиторией и т. д.) заменяются на соответствующие требования, предъявляемые к письменным работам (качество оформления текста н списка литературы, грамотность, наличие иллюстрационных материалов и т.д.). Промежуточная аттестация для лиц с нарушениями слуха проводится в письменной форме, при этом используются общие критерии оценивания. При необходимости время подготовки к ответу может быть увеличено.

Для лиц с ограниченными возможностями здоровья по зрению университетом обеспечивается выпуск и использование на учебных занятиях альтернативных форматов печатных материалов (крупный шрифт или аудиофайлы) а также обеспечивает обучающихся надлежащими звуковыми средствами воспроизведения информации (диктофонов и т.д.). Допускается присутствие ассистента, оказывающего обучающемуся необходимую техническую помощь. Текущий контроль успеваемости осуществляется в устной форме. При проведении промежуточной аттестации для лиц с нарушением зрения тестирование может быть заменено на устное собеседование по вопросам.

4.6. Учебно-методическое обеспечение реализации программы

Основная и дополнительная литература

Основная литература:

1. Деловые коммуникации: учеб. пособие / И.А. Александрова, Н.В. Реутова, С.Ю. Сапожников; Забайкал. гос. ун-т. – Чита: ЗабГУ, 2018. – 137 с.

2. Измайлова М.А. Деловое общение: учебное пособие / М.А. Измайлова. - 6-е изд., стер. - Москва: Дашков и К, 2021. - 252 с.

3. Лисс Э.М. Деловые коммуникации: учебник / Э. М. Лисс, А. С. Ковальчук. – Москва: Дашков и К, 2018. – 343 с.

Дополнительная литература:

1. Деловое общение. Учебник для вузов / П.И. Сидоров, М.Е. Путин и др.; Под ред. проф. П.И. Сидорова - 2-е изд., перераб. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2013. –384 с.

1. Делопроизводство и документооборот на предприятии [Электронный ресурс]. - Режим доступа: Делопроизводство и архив (delo-press.ru)
2. Емельянова Е.А. Деловые коммуникации: учебное пособие / Е.А. Емельянова. – Томск: Эль Контент, 2014. – 122с. [Электронный ресурс] – Режим доступа: download (tusur.ru)
3. Кирсанова М.В. Деловая переписка: учебно-практическое пособие / М.В. Кирсанова, Н.Н. Анодина, Ю.М. Аксенов. - 3-е изд. - Москва: ИНФРА-М, 2023. - 136 с.
4. Медиа. Информация. Коммуникация (MIC)® [Электронный ресурс]. - Режим доступа: mic.org.ru
5. Стернин И.А. Деловое общение: учебное пособие / И.А. Стернин. – Воронеж: Родная речь,2011. – 185с.

5. ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ

5.1. ФОРМЫ АТТЕСТАЦИИ

Формой итоговой аттестации по итогам освоения программы является зачет.

5.2 ИТОГОВАЯ АТТЕСТАЦИЯ

5.2.1 Итоговая аттестация осуществляется в форме зачета после освоения всех тем программы и подтверждается оценкой *«зачтено» или «не зачтено».*

5.2.2 Итоговая аттестация оформляется зачетными ведомостями, в которых отражают результат эффективности обучения слушателей и принимают решение о выдаче слушателям, успешно освоившим программу и прошедшим итоговую аттестацию, сертификата об обучении.

5.2.3 Критерии оценки знаний:

Оценка «зачтено» выставляется при условии правильного ответа слушателя на 51% и более тестовых заданий.

Оценка «не зачтено» выставляется при условии правильного ответа слушателя на 50% и менее тестовых заданий.

5.3. ВЫДАЧА ДОКУМЕНТОВ О ДОПОЛНИТЕЛЬНОМ ОБРАЗОВАНИИ

5.3.1 Лицам, успешно освоившим дополнительную общеобразовательную программу «Коммуникации в профессиональной деятельности» и прошедшим итоговую аттестацию выдается сертификат об обучении.

6. ОЦЕНКА КАЧЕСТВА ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ

6.1. Примерный перечень тестовых заданий для итоговой аттестации

1. Процесс взаимосвязи и взаимодействия, в котором происходит обмен деятельностью, информацией опытом, составляет сущность

а) деловых коммуникаций
б) повседневных коммуникаций
в) межличностных коммуникаций
г) ритуальных коммуникаций

2.Деловые коммуникации, которые направлены на развитие и поддержание в целях решения оперативно-служебных задач, называется

а) доверительные
б) официальные
в) вертикальные
г) диагональные

3. **Система средств общения, включающая в себя рукопожатие, поцелуй, похлопывание**

а) проксемика
б) такесика

в) кинесика
г) паралингвистика

4. Система средств общения, включающая в себя пространственно – временную организацию общения

а) проксемика
б) кинесика
в) паралингвистика
г) экстралингвистика

5.Система средств общения, включающая в себя жесты, мимику, пантомимику

а) экстралингвистика
б) проксемика
в) паралингвистика
г) кинесика

6. О чем свидетельствует прикладывание руки к груди и прерывистое прикосновение к собеседнику?

а) о расположении к нему
б) неискренности по отношению к нему
в) доминировании над ним
г) неуверенности в общении с ним

7. Дистанция в общении с человеком от 1,2 до 2,5 метра, которая устанавливается в случаях, когда общение происходит с незнакомым человеком

а) интимная
б) личная
в) социальная
г) публичная

8. Чтобы дискуссия была результативной, в ней должны принимать участие

а) сторонники эффективного решения проблемы
б) приверженцы противоположных точек зрения
в) сотрудники с разной степенью деловой заинтересованности
г) компетентные специалисты

9. Оптимальными днями для переговоров являются

а) вторник, среда, четверг
б) понедельник, среда, пятница
в) вторник, четверг, пятница
г) понедельник, вторник, среда

10. Какие правила нужно соблюдать при общении с переводчиком?

а) говорить быстро и напористо
б) использовать профессиональную лексику
в) произносить не более одного-двух предложений подряд

11. Элемент коммуникативного процесса, выполняющий функцию генерации и передачи информации с целью оказания влияния, – это

а) отправитель

б) сообщение
в) канал
г) получатель

12. Стилистический коммуникативный барьер возникает
а) из-за невнятной речи
б) из-за несоответствия стиля речи и ситуации общения
в) из-за неприязни или недоверия к коммуникатору

13. С какой целью в большинстве случаев осуществляются гонения на работника?
г) с целью получения денег
д) с целью занять его место
е) с целью его принуждения к уходу из организации

14. Какое правило не относится к правилам поведения на заседаниях и совещаниях?
а) говорите «мы»
б) никогда не говорите о себе плохо
в) просите слово в каждой дискуссии
г) во время заседаний скрывайте свои мысли

15. Как завоевать расположение коллеги?
а) делать его работу
б) приглашать на обед
в) задавать много вопросов
г) рассказывать о личной жизни

16. Состояние психического напряжения, обусловленное выполнением деятельности в особенно сложных условиях, - это
а) срыв
б) депрессия
в) стресс
г) нервное перенапряжение

17. Лучший способ успокоения при поступлении импульсов, поддерживающих активность доминанты, в кору головного мозга
а) чтение романа
б) занятие спортом
в) снижение значимости несбывшегося желания или отыскивание путей его реализации
г) занятие любимым делом

18. Что является толчком для реализации конфликта?
а) инцидент
б) напряженность
в) ссора
г) недовольство

19. Человек со слабой нервной системой, обладающий повышенной чувствительностью даже к слабым раздражителям
а) флегматик
б) сангвиник
в) холерик

г) меланхолик

20. Деловой партнер, который заботится об успехах ближнего, зачастую, в ущерб себе

а) ломака
б) любитель решать все с ходу
в) разведчик
г) наставник

21. Открытые вопросы – это вопросы, которые

а) выясняют мотивы и позиции собеседников
б) выявляют позитивные и нейтральные позиции
в) требуют какой-то информации
г) дополняют сведения о собеседнике

22. Во время публичного выступления интерес слушателей должен

а) немного уменьшаться
б) расти
в) не пропадать
г) оставаться на одном уровне

23. Какую речь называют публичной?

а) любую устную речь
б) речь, которая рассчитана на значительное количество слушателей
в) речь, которая публикуется в печати

24.Установленные сходства одного человека с другим

а) рефлексия
б) эмпатия
в) стереотипизация
г) идентификация

25. Совокупность особенностей общения людей какой-либо национальности является

а) персонификацией личности
б) формулами речевого этикета
в) национальным коммуникативным поведением

26. К механизмам манипулятивного воздействия относятся

а) механизмы присоединения и внедрения, которые использует манипулятор
б) психические автоматизмы и комплексы адресата манипуляции
в) потребности, склонности, мотивации адресата манипуляции

27. Осознание человеком того, как он воспринимается партнером по общению

а) рефлексия
б) эмпатия
в) идентификация
г) стереотипизация

28. Непроизвольная податливость человека мнению других лиц или группы это

а) сублимация
б) компенсация

в) проекция
г) отрицание

29. Упрощенные мнения относительно отдельных лиц или ситуаций это

а) стереотипы
б) предвзятые представления
в) пренебрежение фактами
г) все перечисленное

30. Стереотип – это

а) склонность отвергать все, что противоречит собственным взглядам, что ново, необычно

б) упрощенные мнения относительно отдельных лиц или ситуаций, возникающие вследствие нежелания или невозможности более их глубокого изучения

в) привычка делать выводы при отсутствии достаточного количества фактов

31.Конформизм – это

а) сознательная уступчивость человека мнению большинства группы для избегания конфликта с ней

б) опровержение человеком мнения большинства, протест подчинения, кажущаяся независимость личности от мнения группы

в) способность сознания человека сосредоточиться на самом себе

32. Чего не следует делать во время слушания?

а) стараться выразить понимание
б) придерживаться одобрительной установки по отношению к собеседнику
в) стараться понять не только смысл, но и чувства собеседника
г) притворяться слушающим

33. Какого коммуникативного барьера не существует?

а) фонетического
б) стилистического
в) семантического
г) разговорного

34. Деловая этика представляет собой

а) деловые отношения предпринимателей
б) совокупность принципов поведения людей
в) поведение людей в конфликтных ситуациях
г) личное поведение человека

35. Деловая беседа – это

а) одна из основных форм деловой коммуникации, специально организованный предметный разговор, служащий решению определенных профессиональных задач

б) форма деловой коммуникации между собеседниками, которые обладают необходимыми полномочиями от своих организаций для установления деловых отношений, заключения договоров, разрешения спорных вопросов

36. Коммуникативная компетентность это

а) умение эффективно применить адекватный способ делового общения
б) умение быстро и экономно адаптироваться к непрерывно меняющимся условиям

в) это умение сотрудника решать вопросы и задачи в доверенной ему предметной области

37. Скрытое управление поведением партнера

а) просьба
б) принуждение
в) заражение
г) манипулирование

38. К коммерческой корреспонденции относятся

а) правовые акты, издаваемые органом государственного управления
б) переписка, с помощью которой оформляются экономические, правовые, финансовые и другие формы деятельности предприятий и организаций
в) документы, составляемые при заключении и выполнении коммерческих сделок

39. Рекламация – это

а) коммерческий документ, в котором содержится претензия к стороне, нарушившей принятые на себя по контракту обязательства, и требование возмещения убытков
б) коммерческий документ, представляющий собой договор на поставку товара
в) коммерческий документ, который представляет собой заявление продавца, экспортера о желании заключить сделку с указанием ее конкретных условий

40. Какое из перечисленных слов имеет значение «объявлять недействительным, отменять»?

а) апеллировать
б) декларировать
в) аннулировать
г) капитулировать

41. Отметьте нарушение правил этикета – при приветствии первым руку подает

а) женщина мужчине
б) вышестоящий по должности нижестоящему
в) старший младшему

42. Как согласно правилам этикета следует начать разговор по телефону?

а) коротко и четко сказать «да», «слушаю»
б) представиться и назвать свое учреждение
в) молча ждать, что скажет вам звонящий
г) если вы заняты, то словами «перезвоните позже»

43. Что будет нарушением этики общения по телефону?

а) если нужного вам человека нет на месте, попросить что-либо передать
б) разговаривать по двум телефонам одновременно
в) самому представиться и изложить причину звонка, если Вас не знают там, куда вы звоните
г) попросить звонящего подождать пару минут, пока вы найдете нужную информацию

44. Названия лиц по профессии, должности, званию в большинстве случаях употребляются в форме

а) среднего рода
б) женского рода
в) мужского рода

45. Психологический тип личности - это

а) уподобление себя значимому объекту (личности или группе); бессознательное копирование черт и манер другого

б) перцептивный механизм осознания человеком того, как он воспринимается собеседником

в) сочетание личностных черт в человеке, которое позволяет отнести его к одной из условно выделенных по определенному критерию групп

46. Роль деловых коммуникаций в жизни человека заключается в том, что

а) они являются средством улучшения материального благополучия и повышения социального статуса в целом

б) они выступают основой профессионального успеха

в) с их помощью происходит процесс становления личности и ее самореализации

г) во всем вышеперечисленном

47. Какого коммуникативного барьера не существует?

а) фонетического

б) стилистического

в) семантического

г) разговорного

48. К открытым вопросам в деловой коммуникации относятся:

а) альтернативные

б) зеркальные

в) информационные

г) риторические

49. Цель формального приема в начале переговоров:

а) создать атмосферу взаимопонимания

б) высказать точку зрения своей стороны

в) выслушать точку зрения партнеров

50. Важным элементом деловой беседы является умение

а) говорить

б) молчать

в) слушать

г) критиковать

7. СОСТАВИТЕЛЬ ПРОГРАММЫ

Белова Е.В., доцент кафедры профессионального обучения и социально-педагогических дисциплин, к.социол.н.

Согласована:

Руководитель
комбината профессиональной подготовки А.Ф. Холопов