

Программу составил(и):

кандидат культурологии, доцент, Буря Наталья Юрьевна

Рецензент(ы):

директор ООО «ГорРемСтрой Управление», г. Краснодар, М.Г. Феодоров ; кандидат экономических наук, доцент кафедры экономики и менеджмента Краснодарского филиала ФГБОУ ВО «Российский экономический университет имени Г.В. Плеханова, Т.П. Хохлова

Рабочая программа дисциплины

Деловые коммуникации на иностранном языке

разработана в соответствии с ФГОС ВО:

Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования по направлению подготовки 38.03.04 ГОСУДАРСТВЕННОЕ И МУНИЦИПАЛЬНОЕ УПРАВЛЕНИЕ (уровень бакалавриата) (приказ Минобрнауки России от 10.12.2014 г. № 1567)

составлена на основании учебного плана:

Направление 38.03.04 Государственное и муниципальное управление
утвержденного учёным советом вуза от 13.04.2020 протокол № 8.

Рабочая программа одобрена на заседании кафедры

Кафедра педагогики и межкультурных коммуникаций

Протокол от 09.03.2022 г. № 8

Зав. кафедрой Петракова

Согласовано с представителями работодателей на заседании НМС, протокол № 8 от 13.04.2020.

Председатель НМС проф. Павелко Н.Н.

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

1.1	Целью освоения дисциплины «Деловые коммуникации» является формирование компетенций в сфере управления этическими основами, формами и сферами делового общения с деловыми и официальными лицами и зарубежными (и общественными) партнерами в рамках делового протокола, этических норм, требований этикета, сложившихся на основе исторической практики и отчасти закрепленных в нормативных документах и международных конвенциях.»
<p>Задачи: - сформировать у обучающихся базисные знания по деловой коммуникации на основе имеющихся знаний по деловому общению в управленческой среде посредством интеграции изученных дисциплин гуманитарного цикла;</p> <p>- сформировать навыки использования продуктивных технологий делового общения, способствующих эффективности разрешения производственных проблем, создания благоприятного морально-психологического климата;</p> <p>- привить этическую культуру в деловой коммуникации, показав влияние этических норм на повышение её качества.</p> <p>- дать обучающимся необходимый объём научных и прикладных знаний в области деловых коммуникаций, познакомить с закономерностями межличностных отношений и приоритетными проблемами в этой области, обучить технологиям их применения.</p> <p>- раскрыть взаимосвязь этических норм организации и руководителя через анализ методов управления межличностными отношениями в деловой коммуникации.</p>	

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Цикл (раздел) ОП:		Б1.В.ДВ.02
2.1	Требования к предварительной подготовке обучающегося:	
2.1.1	Тренинг "Эффективное командообразование и развитие лидерства"	
2.1.2	Социологические исследования в менеджменте	
2.1.3	Общее управление качеством	
2.2	Дисциплины (модули) и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:	
2.2.1	Тренинг "Профессиональные навыки менеджера"	
2.2.2	Тренинг "Профессиональные навыки менеджера"	
2.2.3	Общее управление качеством	

3. ФОРМИРУЕМЫЕ КОМПЕТЕНЦИИ, ИНДИКАТОРЫ ИХ ДОСТИЖЕНИЯ и планируемые результаты обучения

ОК-5: способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия	
:	
Знать	
Уровень 1	работу в коллективе, социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия
Уровень 2	социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия
Уровень 3	работу в коллективе, социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия, социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия
Уметь	
Уровень 1	работать в коллективе
Уровень 2	толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия
Уровень 3	работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия
Владеть	
Уровень 1	слабыми навыками работы в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия
Уровень 2	хорошими навыками работы в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия
Уровень 3	отличными навыками работы в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия
ОПК-4: способностью осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации	
:	
Знать	
Уровень 1	деловое общение и публичные выступления
Уровень 2	деловое общение и публичные выступления, переговоры, совещания
Уровень 3	деловое общение и публичные выступления, переговоры, совещания, деловую переписку и электронные коммуникации

Уметь	
Уровень 1	осуществлять деловое общение и публичные выступления
Уровень 2	осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания
Уровень 3	осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации
Владеть	
Уровень 1	навыками делового общения и публичных выступлений
Уровень 2	навыками делового общения и публичных выступлений, ведения переговоров, совещаний
Уровень 3	навыками делового общения и публичных выступлений, ведения переговоров, совещаний, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Код занятия	Наименование разделов и тем /вид занятия/	Семестр / Курс	Часов	Компетенции	Литература и эл. ресурсы	Практ. подг.
	Раздел 1. Модуль 1 Значение коммуникаций в глобальном мире. Методология коммуникаций					
1.1	Тема 1. Введение в учебный курс. Научные основы, цели и задачи изучения деловых коммуникаций. Глобализация и коммуникационная среда. /Лек/	2	2	ОПК-4	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5 Л2.6 Л2.7 Л2.8 Л2.9Л3.1 Э1 Э2	
1.2	Тема 1. Введение в учебный курс. Научные основы, цели и задачи изучения деловых коммуникаций. Глобализация и коммуникационная среда. /Пр/	2	1	ОПК-4	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5 Л2.6 Л2.7 Л2.8 Л2.9Л3.1 Э1 Э2	
1.3	Тема 1. Введение в учебный курс. Научные основы, цели и задачи изучения деловых коммуникаций. Глобализация и коммуникационная среда. /Ср/	2	2	ОПК-4	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5 Л2.6 Л2.7 Л2.8 Л2.9Л3.1 Э1 Э2	
1.4	Тема 2. Теоретические основы деловой коммуникации. /Лек/	2	2	ОПК-4	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5 Л2.6 Л2.7 Л2.8 Л2.9Л3.1 Э1 Э2	
1.5	Тема 2. Теоретические основы деловой коммуникации. /Пр/	2	1	ОПК-4	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5 Л2.6 Л2.7 Л2.8 Л2.9Л3.1 Э1 Э2	
1.6	Тема 2. Теоретические основы деловой коммуникации. /Ср/	2	4	ОПК-4	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5 Л2.6 Л2.7 Л2.8 Л2.9Л3.1 Э1 Э2	
1.7	Тема 3. Управление коммуникациями. Функционирование коммуникационных сетей. /Лек/	2	4	ОПК-4	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5 Л2.6 Л2.7 Л2.8 Л2.9Л3.1 Э1 Э2	
1.8	Тема 3. Управление коммуникациями. Функционирование коммуникационных сетей. /Пр/	2	2	ОПК-4	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5 Л2.6 Л2.7 Л2.8 Л2.9Л3.1 Э1 Э2	
1.9	Тема 3. Управление коммуникациями. Функционирование коммуникационных сетей. /Ср/	2	4	ОПК-4	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5 Л2.6 Л2.7 Л2.8 Л2.9Л3.1 Э1 Э2	
	Раздел 2. Модуль 2 Деловое общение: понятие и структура. Классификация и типология видов общения					

2.1	Тема 1. Основные характеристики делового общения. Функции, виды, стили, уровни, стратегии и средства коммуникации. Принципы, закономерности межличностных взаимоотношений в деловой коммуникации. /Лек/	2	2	ОПК-4	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5 Л2.6 Л2.7 Л2.8 Л2.9Л3.1 Э5 Э7
2.2	Тема 1. Основные характеристики делового общения. Функции, виды, стили, уровни, стратегии и средства коммуникации. Принципы, закономерности межличностных взаимоотношений в деловой коммуникации. /Пр/	2	2	ОПК-4	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5 Л2.6 Л2.7 Л2.8 Л2.9Л3.1 Э5 Э7
2.3	Тема 1. Основные характеристики делового общения. Функции, виды, стили, уровни, стратегии и средства коммуникации. Принципы, закономерности межличностных взаимоотношений в деловой коммуникации. /Ср/	2	7	ОПК-4	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5 Л2.6 Л2.7 Л2.8 Л2.9Л3.1 Э5 Э7
2.4	Тема 2. Личность в деловом общении. Типологические характеристики личности в деловой коммуникации. /Лек/	2	2	ОПК-4	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5 Л2.6 Л2.7 Л2.8 Л2.9Л3.1 Э3 Э4
2.5	Тема 2. Личность в деловом общении. Типологические характеристики личности в деловой коммуникации. /Пр/	2	2	ОПК-4	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5 Л2.6 Л2.7 Л2.8 Л2.9Л3.1 Э3 Э4
2.6	Тема 2. Личность в деловом общении. Типологические характеристики личности в деловой коммуникации. /Ср/	2	5,2	ОПК-4	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5 Л2.6 Л2.7 Л2.8 Л2.9Л3.1 Э3 Э4
Раздел 3. Модуль 3 Деловая коммуникация как взаимодействие. Психология общения					
3.1	Тема 1. Психологические функции деловых партнеров в деловом общении. /Лек/	2	2	ОПК-4	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5 Л2.6 Л2.7 Л2.8 Л2.9Л3.1 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5 Э6 Э7
3.2	Тема 1. Психологические функции деловых партнеров в деловом общении. /Пр/	2	2	ОПК-4	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5 Л2.6 Л2.7 Л2.8 Л2.9Л3.1 Э2 Э6
3.3	Тема 1. Психологические функции деловых партнеров в деловом общении. /Ср/	2	8	ОПК-4	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5 Л2.6 Л2.7 Л2.8 Л2.9Л3.1 Э2 Э7
3.4	Тема 2. Управление межличностными коммуникациями. Технология делового общения. Этикет и культура делового общения. /Лек/	2	2	ОПК-4	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5 Л2.6 Л2.7 Л2.8 Л2.9Л3.1 Э4 Э5
3.5	Тема 2. Управление межличностными коммуникациями. Технология делового общения. Этикет и культура делового общения. /Пр/	2	6	ОПК-4	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5 Л2.6 Л2.7 Л2.8 Л2.9Л3.1 Э2 Э6
3.6	Тема 2. Управление межличностными коммуникациями. Технология делового общения. Этикет и культура делового общения. /Ср/	2	9,6	ОПК-4	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5 Л2.6 Л2.7 Л2.8 Л2.9Л3.1 Э2 Э6
Раздел 4. Промежуточная аттестация					
4.1	Консультации перед экзаменом /КА/	2	0,2	ОПК-4	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5 Л2.6 Л2.7 Л2.8 Л2.9Л3.1 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5 Э6 Э7

5. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ

5.1. Контрольные вопросы и задания

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:
Контрольные задания и материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков:

Модуль 1. Значение коммуникаций в глобальном мире. Методология коммуникаций.

Тема 1. Введение в учебный курс. Научные основы, цели и задачи изучения деловых коммуникаций

Вопросы для подготовки:

1. Исторический экскурс в историю науки о деловой коммуникации.
2. Исторические аспекты формирования теории коммуникации.
3. Концепции классической, неклассической и постнеклассической методологии.
4. Теории коммуникации. Теории идеологии коммуникации.
5. Критические теории коммуникации.
6. Концепция М.Маклюэна. Постмодернистский подход в теории коммуникации.
7. Классификация и модели коммуникаций - линейные, нелинейные, мозаичные, диффузные
8. (Шеннона-Уивера, Лассуэлла, Шрама, Стейнбока, Гербнера, Воронцова, Нью-комба и др.)
9. Коммуникационный процесс. Содержание, способы передачи, элементы, этапы.

Тема 2. Глобализация и коммуникационная среда. Техносферное развитие в условиях глобализации

Вопросы для подготовки:

1. Глобализация и коммуникационная среда. Техносферное развитие в условиях глобализации.
2. Новая коммуникационная среда.
3. Особенности становления информационной экономики.
4. Влияние коммуникационных технологий на развитие экономики и управления.
5. Роль коммуникаций в менеджменте.
6. Тенденции развития современных коммуникационных технологий.

Тема 3. Теоретические основы деловой коммуникации

Вопросы для подготовки:

1. Исторический экскурс в историю науки о деловой коммуникации.
2. Исторические аспекты формирования теории коммуникации.
3. Концепции классической, неклассической и постнеклассической методологии.
4. Теории коммуникации. Теории идеологии коммуникации.
5. Критические теории коммуникации.
6. Концепция М.Маклюэна. Постмодернистский подход в теории коммуникации.
7. Классификация и модели коммуникаций - линейные, нелинейные, мозаичные, диффузные
8. (Шеннона-Уивера, Лассуэлла, Шрама, Стейнбока, Гербнера, Воронцова, Нью-комба и др.)
9. Коммуникационный процесс. Содержание, способы передачи, элементы, этапы.

Тема 4. Управление коммуникациями

Вопросы для подготовки:

1. Управление организационными коммуникациями.
2. Формы и методы организационных коммуникаций. Неформальные коммуникации.
3. Управление межличностными коммуникациями.
4. Анализ структуры деловой коммуникации.
5. Общение как коммуникация, причины плохой коммуникации.
6. Общение как восприятие: идентификация, эмпатия, рефлексия.
7. Факторы, затрудняющие адекватное восприятие в общении.
8. Стереотипы и установки при восприятии партнера по общению
9. Формы межличностного взаимодействия в общении.
10. Социальное влияние: суггестия, конформизм, неконформизм.

Тема 5. Функционирование коммуникационных сетей

Вопросы для подготовки:

1. Коммуникационная политика организации.
2. Коммуникационное пространство. Типология коммуникационных сетей.
3. Эффекты коммуникаций, их типология.
4. Система коммуникационной поддержки процесса управления.
5. Содержание организационного механизма управления коммуникациями.
6. Организация коммуникационной поддержки.

Модуль 2. Деловое общение: понятие и структура. Классификация и типология видов общения

Тема 1. Основные характеристики делового общения**Вопросы для подготовки:**

1. Основные характеристики делового общения. Функции, виды, стили, уровни, стратегии и средства коммуникации.
2. Принципы, закономерности межличностных взаимоотношений в деловой коммуникации.
3. Этапы и структура общения. Структура, виды и формы делового общения.
4. Системная модель общения, характеристика его фаз.
5. Общение как социально-психологическая категория.
6. Виды делового общения. Классификация видов делового общения по содержательной направленности.
7. Влияние психологических характеристик деловых партнеров на стратегии деловой коммуникации.

Тема 2. Личность в деловом общении. Типологические характеристики личности в деловой коммуникации**Вопросы для подготовки:**

1. Изучение личности делового партнера по невербальным признакам
2. Концепции личности и их учет в деловом общении.
3. Защитные механизмы личности. Учет гендерных особенностей личности в деловой коммуникации.
4. Психологические типы акцентуации личности.
5. Учет типа темперамента, конституционная типология личности.
6. Психогометрическая типология личности. Психологические типы сотрудников в деловой коммуникации.
7. Психологическая составляющая делового общения.
8. Основы невербального общения.
9. Графология, кинесика, проксемика, такесика в деловом общении.
10. Кинесические средства общения. Технология управления ими.
11. Экстралингвистика как средство общения.
12. Такесика и проксемика как дополнительное информационное средство в деловой коммуникации. Визуальный контакт.
13. Проксемические особенности делового взаимодействия.
14. Синтоническая модель общения.

Тема 3. Изучение личности делового партнера по вербальным признакам. Вербальная коммуникация**Вопросы для подготовки:**

1. Деловая беседа, фазы деловой беседы.
2. Закономерности аргументации при ведении деловой беседы.
3. Деловые переговоры. Национальные особенности их ведения.
4. Деловая дискуссия, культура дискуссии. Деловые совещания и собрания.
5. Публичные выступления. Основы деловой риторики. Культура речи (устной и письменной) в деловом общении.
6. Этика использования средств выразительности в деловой речи.
7. Прием подчиненных, общение с коллегами и начальником.
8. Особенности продуктивного вербального делового поведения. Технологии продуктивного вербального взаимодействия.
9. Потеря информации. Коммуникативные барьеры.

Тема 4. Споры и конфликты в деловом общении**Вопросы для подготовки:**

1. Спор, цели и подходы к ведению спора. Техника убеждения партнера, особенности критики в споре.
2. Принципы ведения спора.
3. Конфликт, структура и типология. Причины конфликтов.
4. Типы конфликтных личностей. Модель конфликтного процесса и его последствия.
5. Методы и стратегии управления конфликтной ситуацией.
6. Правила поведения в условиях конфликта. Методы снятия напряжения в условиях конфликта. Стрессы в деловом общении.
7. Виды профессиональных стрессов. Синдром опустошения.
8. Саморегуляция работника. Стресс и его природа. Дистресс.
9. Причины и источники стресса. Профилактика стрессов.
10. Индивидуальные стратегии и тактика стрессоустойчивого поведения.
11. Использование НЛП - технологий в профилактике стрессов.
12. Технологии избегания стрессов в деловом общении.

Модуль 3. Деловая коммуникация как взаимодействие. Психология общения.**Тема 1. Психические функции деловых партнеров в деловом общении.****Вопросы для подготовки:**

1. Психические функции деловых партнеров в деловом общении.
2. Коллективное бессознательное, Архетип Совесть в деловом общении.
3. Системы психики личности и психологические способы воздействия в деловом общении.
4. Предсознательное в деловом общении. Психологическая защита в деловом общении: защитные механизмы.
5. Непродуктивное деловое общение: ошибки, пути их устранения.
6. Трансакционный анализ Э. Берна и типичные состояния сознания.
7. Три формы трансакций. Поведенческие характеристики. Правильное распределение ролей.
8. Открытость и закрытость в общении. Дистанционное общение (виды, характеристика).

Тема 2. Управление межличностными коммуникациями. Технологии делового общения Этикет и культура делового общения

Вопросы для подготовки:

1. Системная модель технологий делового общения.
2. Перцептивно-когнитивные технологии.
3. Информационно-коммуникативные технологии.
4. Конативные технологии делового общения. Природа манипулятивных техно-логий.
5. Манипулятивные технологии в межличностном деловом общении.
6. Механизмы манипулятивных технологий. Приемы воздействия.
7. Их характеристика и нейтрализация. Защита от манипуляций.
8. Этическая норма деловой коммуникации и социальная ответственность организации.
9. Восточная этическая традиция как базис российской деловой этики.
10. Закономерности межличностных отношений (правила и этикет деловых отношений). Деловой имидж.
11. Правила проведения деловой беседы, собеседования, служебного совещания, переговоров, публичных выступлений.
12. Правила конструктивной критики.

Тема 3. Деловое общение в рабочей группе. Особенности национальных характеров в деловой коммуникации

Вопросы для подготовки:

1. Рабочая группа: социально-психологические особенности и профессиональная зрелость. Морально-психологический климат коллектива. Референтная группа и проблема лидерства. Стилль руководства. Многомерные модели стилей руководства. Стереотипизация как фактор восприятия нациями друг друга в деловой коммуникации.
2. Культурно-центрированный подход и учет национальных особенностей личности в деловой коммуникации. Профилактика делового макиавеллизма.
3. Приемы самоменеджмента в процессе деловой коммуникации.

Текущий контроль

Текущий контроль для оценивания компонентов (знаний, умений, навыков) дисциплинарных частей компетенций проводится в форме семинаров, дискуссий с обсуждением ключевых вопросов.

Текущий контроль знаний используется для оперативного и регулярного контроля учебной деятельностью (в том числе самостоятельной) обучающихся. В условиях рейтинговой системы контроля результаты текущего оценивания обучающихся используются как показатель его текущего рейтинга.

Текущий контроль успеваемости осуществляется в течение семестра. Данный вид контроля мотивирует обучающихся к систематической самостоятельной работе по освоению дисциплины.

Тестовые задания для проверки качества освоения курса

Обучающимся необходимо выбрать правильный ответ

Вариант 1.

1. Процесс передачи сообщения, сознательное, адресное и целесообразное влияние на взгляды и ценности собеседника это.....
 - a) Коммуникация
 - b) Коммуникационный барьер
 - c) Обратная связь
 - d) Коммуникационный навык
2. Какая из последних характеристик общения является процессом восприятия и понимания людей в процессе общения друг с другом?
 - a) Коммуникативная
 - b) Перцептивная
 - c) Интерактивная
 - d) Диспозитивная
3. Вид общения, для которого характерно доверие к личности собеседника. Оно осуществляется между людьми, которые хорошо знают друг друга.
 - a) Формально-ролевое общение
 - b) Контакт масок
 - c) Духовное общение
 - d) Деловое общение
4. Какие из перечисленных потребностей человека, являются жизненно необходимыми?
 - a) Общение
 - b) Витальные потребности

- c) Манипулятивность
d) Регламентированность
5. Одна из важнейших характеристик делового общения?
a) Регламентированность
b) Межперсональность
c) Непосредственность
d) Духовность
6. Формальное общение, при котором отсутствует стремление понять и учесть особенности личности собеседника это.....
a) Ритуальное общение
b) Деловое общение
c) Формально-ролевое общение
d) Контакт масок
7. Какая из функций коммуникации позволяет индивидуумам или группам, а так же всей организации включаться в более крупные структуры?
a) Контрольно-регулирующая
b) Интегрирующая
c) Информационная
d) Объединяющая
8. Набор фактов, которые могут быть полезны при разработке и реализации управленческих решений является.....
a) Общением
b) Коммуникацией
c) Формальным каналом
d) Управленческой информацией
9. Что является предметом труда управленческих работников?
a) Информация
b) Персонал
c) Нормативно-правовые акты
d) Материальные ресурсы
10. В управлении организацией нежелание передавать плохие новости называется?
a) «эффект Миманса»
b) «виноградная лоза»
c) «управление, основанное на выходе в народ»
d) «контакт масок»
11. Как называется общение, когда собеседники рассматривают друг друга как «нужный- ненужный объект»?
a) Контакт масок
b) Духовное
c) Примитивное
d) Ритуальное
12. Что определяют информационные ресурсы организации?
a) Весь имеющийся в организации объем информации
b) Информацию, которая выражает интересы и потребности общества
c) Фоновую информация
d) Конфиденциальную информация
13. Для какого вида общения характерно доверие к личности собеседника?
a) Ритуальное
b) Формальное
c) Деловое
d) Духовное
14. Какие факторы влияют на емкость коммуникационных каналов?
a) Способность обрабатывать несколько сигналов одновременно
b) Способность обеспечения быстрой двусторонней связи
c) Способность обеспечивать личный подход к коммуникациям
d) Все ответы верны
15. Название маски, выражающей безучастность, вежливость и стандартные шаблоны для различных ситуаций?
a) Маска нуля
b) Маска простодушия

- c) Маска тигра
d) Маска зайца
16. Как осуществляется непосредственное общение?
a) По телефону
b) Общение группами
c) На конференции
d) Лицом к лицу
17. К невербальным коммуникациям НЕ относятся:
a) Речь
b) Жесты, мимика и поза
c) Прикосновение и пожатие руки
d) Эмоциональное состояние
18. Как называется канал распространения слухов?
a) «управление, основанное на выходе в народ»
b) «виноградная лоза»
c) «зарождение идеи»
d) «кодирование и выбор каналов»
19. Фактором, способным нарушить четкость передачи послания в любой момент процесса коммуникации является....
a) Декодирование
b) Насыщенность
c) Шум
d) Открытость
20. Какие из перечисленных каналов целесообразно использовать для стандартных многозначительных сообщений?
a) Личные статичные
b) Безличные статичные
c) Интерактивные
d) Пассивные
e)
- Вариант 2.
1. Коммуникация между организацией и её внешней средой является уровнем....
a) Внешней коммуникацией
b) Внутренней коммуникацией
c) Формальной коммуникацией
d) Вербальной коммуникацией
2. Процесс перевода символов отправителя в мысли получателя-это...
a) Ответная реакция получателя на сообщение
b) Кодирование
c) Декодирование
d) Передача
2. К какому уровню открытости информации относится государственная тайна?
a) Публичному
b) Конфиденциальному
c) Секретному
d) Доступному
3. Способ открытого коллективного обсуждения проблем группой специалистов называется....
a) Презентация
b) Деловая беседа
c) Пресс-конференция
d) Деловое совещание
4. Неформальным каналом, с помощью которого руководитель получает информацию о деятельности организации непосредственно от сотрудников, является.....
a) Виноградная лоза
b) Управление, основанное на выходе в народ
c) Обратная связь
d) Дерево целей
5. Главной целью коммуникации является...
a) Установление контакта

- b) Обмен различного рода информацией
c) Получение выгоды
d) Общение
6. Факторами, снижающими эффективность обмена информации в организации, является....
a) Коммуникационные барьеры
b) Шумы
c) Помехи
d) Проблемы
8. Термин, определяющий процесс взаимодействия деловых партнеров на организацию или оптимизацию того или иного вида предметной деятельности это....
a) Деловая коммуникация
b) Ритуальное общение
c) Манипулятивное общение
d) Духовное общение
9. Информация, передаваемая от руководителя к исполнителю, называется....
a) Восходящей
b) Нисходящей
c) Горизонтальной
d) Неформальной
10. Одной из основных характеристик управленческой информации является?
a) Субъективность
b) Источник информации
c) Достоверность
d) Актуальность
11. Чем определяется меланхолический темперамент?
a) слабостью процессов возбуждения и торможения;
b) малой подвижностью нервных процессов;
v) уравновешенностью и легкой подвижностью;
г) преобладают процессы возбуждения над слабым торможением.
12. Какой психолог выделил такие понятия личности как экстраверт и интроверт?
a) Изабель Майерс-Бриггс;
b) Джон Честар;
v) Дэвид Кирси;
г) Карл Юнг.
13. Люди, которые активно используют свои органы чувств для сбора информации являются...
a) экставертами;
b) логистиками;
v) сенситивами;
г) рационалами.
14. Кто является родоначальником учения о темпераменте?
a) Д. Кирси;
b) К. Юнг;
v) Гиппократ;
г) Д. Честар.
15. На что ориентированы экстраверты?
a) на направление своей энергии на внешний мир;
b) на детали и подробности мира;
v) на свой внутренний мир;
г) на внешнюю среду, ослаблены вниманием к своему внутреннему миру.
16. Сложный, многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми, порождаемый потребностью в совместной деятельности – это...
a) общение;
b) встреча;
v) совместная работа;
г) деловая коммуникация.
17. Для какой функции целью является взаимное ориентирование и согласование действий при совместной деятельности организации?

- а) понимание;
- б) координация;
- в) мотивация; г) установление отношений.

18. Какие взаимосвязанные стороны выделяют в общении?

- а) коммуникативная;
- б) интерактивная;
- в) перцептивная;
- г) все перечисленные.

19. Прикосновения в ситуации общения: рукопожатия, поцелуи, прикосновения – это..

- а) тексика;
- б) проксемика;
- в) мимика;
- г) кинесика.

20. Упрощенные мнения относительно отдельных лиц или ситуаций, в результате которого нет объективного анализа и понимания людей, ситуаций, проблем – это...

- а) предвзятые представления;
- б) плохие отношения между людьми;
- в) стереотипы;
- г) тактика общения.

Вариант 3

1. Кто считал исследование психики наукой будущего?

- А) Кант
- Б) Аристотель
- В) Юнг

2. ... - функция, определяющая ценность вещей измеряющая и определяющая человеческие взаимоотношения

- А) чувство
- Б) слух
- В) обоняние
- Г) осязание

3. На каком этапе профессиональной деятельности происходит поиск своего места в жизни, профессиональное самоопределение и получение соответствующего образования?

- А) первом
- Б) втором
- В) третьем
- Г) четвертом

4. Вид карьеры с которым чаще всего связано само понятие деловой карьеры, так как в этом случае продвижение наиболее зримо?

- А) межорганизационная
- Б) горизонтальная
- В) вертикальная
- Г) специализированная

5. Сколько длится этап становления карьеры?

- А) 2 года
- Б) 5 лет
- В) 7 лет
- Г) 10 лет

6. В каком возрасте происходит этап продвижения карьеры?

- А) от 25 до 35
- Б) от 30 до 45
- В) от 35 до 50
- Г) от 40 до 45

7. Что такое моббинг?

- А) нападки притеснения со стороны коллег по работе
- Б) уменьшение риска, который имеется при горизонтальном перемещении
- В) перемещение на более низкий уровень
- Г) прохождение различных стадий карьеры

8. Место, где группа создает свой собственный фонд из общих знаний, опыта, взглядов и представлений, которые индивиды переживают и обсуждают между собой...
- А) совещание
 - Б) собрание
 - В) встреча
9. Взаимосвязь между людьми, когда обе стороны имеют совпадающие, либо противоположные интересы - это
- А) совещание
 - Б) собеседование
 - В) переговоры
 - Г) деловая беседа
10. На каком из этапов переговоров проводится анализ итогов?
- А) на 1 этапе
 - Б) на 2 этапе
 - В) на 4 этапе
 - Г) на 5 этапе
11. Какого из методов переговоров не существует?
- А) вариационного
 - Б) компромиссного
 - В) межличностного
 - Г) метода интеграции
12. В рамках какого метода необходимо определить какие доказательства и аргументы целесообразно использовать, чтобы побудить партнера принять ваши предложения
- А) метод уравнивания
 - Б) вариационного метода
 - В) метода интеграции
13. Самой важной стадией переговоров является
- А) проведение переговоров
 - Б) завершение переговоров
 - В) анализ итогов
 - Г) начало прямого, личного делового контакта
14. Организация встреч и обслуживание переговоров, ведение записи бесед, обеспечение сувенирами, форма одежды, культурная программа – это деятельность по ведению
- А) делового протокола
 - Б) отчетности
 - В) организационного протокола
 - Г) отчетного протокола
15. Определение степени ответственности каждого участника к своим задачам и организации в целом - это
- А) анализ сразу по завершению переговоров
 - Б) индивидуальный анализ деловых переговоров
 - В) анализ на высшем уровне руководства организацией
 - Г) анализ итогов
16. Обмен мнениями по вопросу в соответствии с более или менее определенными правилами процедуры и с участием всех или отдельных ее участников – это
- А) деловая дискуссия
 - Б) деловой спор
 - В) деловая коммуникация
 - Г) деловые переговоры
17. Какой тип контакта характеризуется мышечной вольностью, синхронизацией темпа речи, одинаковой ее громкостью
- А) «доминирование»
 - Б) «подчинение снизу»
 - В) «сверху»
 - Г) «наравне»
18. Важный этап дискуссии или споры профессионального характера – это
- А) постановка проблемы
 - Б) конфликты
 - В) фаза аргументации
19. Процесс переговоров может быть

А) симметричным, асимметричным, несимметричным

Б) симметричным

В) симметричным, несимметричным

20. Симметричный процесс переговоров – это

А) когда партнеры прислушиваются к мнению со стороны

Б) когда партнеры неравноправны

В) когда оба партнера имеют одинаковое положение

Вариант 4

1. Кто из ученых считает, для того, чтобы достичь разумного решения, необходимо принимать интересы, а не позиции?

А) Р. Фишер

Б) Р. Фишер и У. Юри

В) К. Гольцман

2. Какие тактики выбора позиции существуют?

А) открытые, закрытые

Б) открытые, замкнутые

В) свободные, замкнутые

3. Кто из ученых утверждал, что существует 2 тактики выбора позиции?

А) Р. Фишер

Б) В. Мастенбрук

В) К. Гольцман

4. Как называется подход по Фишеру, который состоит в том, чтобы избежать конфронтации, идти на уступки, доверять другой стороне

А) стратегия жесткого подхода

Б) стратегия доверительного подхода

В) стратегия мягкого подхода

5. Позиция человека- это

А) нечто, о чем он принял решение

Б) нечто, что заставило его принять решение

В) основа деятельности руководителя

6. Диалог эффективен только при

А) высказывании

Б) при умении слушать и понимать высказанные мысли

В) умении игнорировать мнения участников

7. Твой вклад такой, какого требует совместно принятое направление делового общения – это характеристика такого принципа ведения деловых переговоров, как

А) достаточность информации

Б) целенаправленность

В) кооперативность

8. Что сужает поле вашего зрения в переговорах?

А) негативная позиция участников

Б) попытки принять решение в присутствии противника

В) несовпадающие интересы

9. Подверженность человека групповому давлению, изменение своего поведения под влиянием других лиц, сознательная уступчивость человека мнению большинства группы для избежания конфликта с ней – это

А) внушаемость

Б) конформность

В) усидчивость

Г) слабохарактерность

10. Изменение мнения человека под влиянием группы, он соглашается, что та права, и меняет свою первоначальную позицию в соответствии с группой – это.....

А) внутренняя личная конформность

Б) внешняя конформность

В) личная конформность

Г) групповая конформность

11. С чьей точки зрения современный человек не может проверить всю информацию, которая к нему поступает, и поэтому полагается на мнение других людей?

- А) Тейлор
- Б) Фрейд
- В) Воронцов
- Г) Фестингер

12. Процесс обмена сообщениями и их интерпретация двумя или несколькими индивидами, вступившими в контакт друг с другом, называется

- А) межличностная коммуникация
- Б) общение
- В) межличностный характер
- Г) коммуникабельность

13. Отношения, которые зарождаются необходимости помощи или какой-либо функции, которую одно лицо выполняет в отношении другого

- А) официальные отношения
- Б) ритуальное общение
- В) вторичные отношения
- Г) первичные отношения

14. Сложный, многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми, порождаемый потребностью в совместной деятельности и включающий в себя обмен информацией, выработку единой стратегии взаимодействия, восприятия и понимание партнера по общению

- А) общение
- Б) коммуникация
- В) обратная связь
- Г) взаимодействие

15. Стимуляция активности партнера для направления его на выполнение определенных действий – это цель

- А) эмотивной функции
- Б) информационной функции
- В) побудительной функции
- Г) координационной функции

16. Сторона общения, которая выражается в восприятии одним партнером по общению другого партнера

- А) коммуникативная сторона
- Б) перцептивная сторона
- В) интерактивная сторона
- Г) нейтральная сторона

17. Прикосновение в ситуации общения: рукопожатии, поцелуем, поглаживанием, отталкиванием – это...

- А) такесика
- Б) проксемика
- В) кинесика
- Г) механика

18. Желание и умение выразить полно свою точку зрения, свое отношение, имеющуюся информацию – это ...

- А) закрытое общение
- Б) деловое общение
- В) ритуальное общение
- Г) открытое общение

19. Откуда пришло слово «стресс» в русский язык?

- А) Англия
- Б) Франция
- В) Германия
- Г) Испания

20. Кто из ученых утверждал, что отсутствие стресса означает смерть?

- А) Смит
- Б) Селье
- В) Аристотель
- Г) Кант

1. Способ достижения устойчивости организма в ответ на действие отрицательного фактора – это...
 - а) реакция;
 - б) дискомфорт;
 - в) стресс;
 - г) депрессия.
2. Организационный фактор, способный вызвать стресс – это...
 - а) неопределенность ролей;
 - б) страх допускать ошибку;
 - в) страх потерять работу;
 - г) страх непонимания в коллективе.
3. Организационно-личностный фактор, способный вызвать стресс?
 - а) плохие физические условия;
 - б) неинтересная работа;
 - в) страх быть обойденным другими;
 - г) лень.
4. Вид стресса, который предполагает возникновение желаемого эффекта?
 - а) дистресс;
 - б) эустресс;
 - в) стресс;
 - г) экстрастресс.
5. С точки зрения какого ученого отсутствие стресса означает смерть?
 - а) Г. Селье;
 - б) Р. Лазарус;
 - в) В. Степанов;
 - г) Н. Рогоза.
6. Какие качества, определяющие уровень личного обаяния, включают в себя коммуникабельность, эмпатию, красноречие, рефлексивность?
 - а) характеристика личности;
 - б) природные качества;
 - в) профессиональные качества;
 - г) личные качества.
7. Какой прием позволяет не только уйти от противоборства в общении, но и побольше узнать об уязвимых местах системы доводов оппонента?
 - а) «настройка на волну оппонента»;
 - б) «отступить, чтобы победить»;
 - в) «оттягивание возражений»;
 - г) «использование метода Сократа».
8. Определенность, надежность, честность в отношении себя и других – это...
 - а) ответственность;
 - б) добросовестность;
 - в) сострадание;
 - г) альтруизм.
9. Кто из ученых впервые ввел в научный оборот термин «ответственность»?
 - а) Анри Файоль;
 - б) Адам Смит;
 - в) Альфред Бэн;
 - г) Макс Гольцман.
10. Ретроспективная ответственность – это ответственность за ...
 - а) себя и своих близких;
 - б) свою деятельность;
 - в) правонарушения;
 - г) положительные для общества функции.
11. Возможная опасность потерь, вытекающая из специфики тех или иных явлений природы и видов деятельности человека – это...
 - а) проблема;
 - б) неопределенность;
 - в) отрицательный прогноз развития;

г) риск

12. Кем из ученых была выдвинута наиболее соответствующая действительности классификация карьеры?

- а) Комаровым;
- б) Гернером;
- в) Тейлором;
- г) Смитом

13. Технология самопланирования карьеры и реализации карьерного потенциала личности – это...

- а) кризис-менеджмент;
- б) селф-менеджмент;
- в) джоб-менеджмент;
- г) сейв-менеджмент.

14. Организационно-психологическое сопровождение карьеры на ее начальных этапах – это...

- а) карьерный тьюторинг;
- б) адаптация;
- в) руководящее сопровождение;
- г) наставничество.

15. Борьба за ценности и претензии на определенный статус, власть, ресурсы, в которой целями являются нейтрализация, нанесение ущерба или уничтожение соперника – это...

- а) непонимание;
- б) конфликт;
- в) спор;
- г) коммуникационный барьер.

16. Ситуация, в которой страдает один сотрудник, жизненные принципы которого не совпадают с целями предприятия или коллектива – это...

- а) внутриличностный конфликт;
- б) межгрупповой конфликт;
- в) конфликт между личностью и группой;
- г) иерархический конфликт.

17. Вид решения конфликта, который подразумевает то, что человек старается обойти конфликт?

- а) подавление конфликта;
- б) уход от конфликта;
- в) решение конфликта;
- г) игнорирование конфликта.

18. Стратегия разрешения конфликта, в рамках которого превалируют попытки заставить принять свою точку зрения любой ценой – это...

- а) решение проблемы;
- б) компромисс;
- в) сглаживание;
- г) принуждение

19. Сколько правил в кодексе поведения при конфликте?

- а) 16; б) 12; в) 10; г) 6.

20. Проявление в психике человека врожденного типа нервной деятельности – это...

- а) характер;
- б) темперамент;
- в) тип личности;
- г) особенность коммуникации.

Вариант 6

1. Для какой функции целью является не только адекватное восприятие и понимание смысла общения, но и взаимное понимание?

- а) понимание;
- б) информационная;
- в) побудительная;
- г) эмотивная.

2. Что относится к речевым звуковым эффектам?

- а) интонация и тембр;

- б) темп речи;
в) эмоциональная выразительность;
г) все перечисленное.
3. Для какой зоны характерно общение с большой группой людей в лекционной аудитории, на митинге и пр.?
а) для социальной;
б) для публичной;
в) для интимной;
г) для личной.
4. Какова задача ведущего делового совещания?
а) привести как можно больше фактов;
б) вовлечь присутствующих в процесс принятия решения;
в) решить проблему;
г) А и Б.
5. Из скольких этапов складывается принятие решения?
а) 3; б) 4; в) 2; г) 5.
6. Какова максимальная длительность проблемного совещания с насыщенной повесткой?
а) 45 мин-1 час;
б) 1-1.5 часа;
в) 1,5-2 часа;
г) от 2,5 часов.
7. Какой документ оформляет секретарь по итогам совещания?
а) протокол;
б) договор;
в) отчет;
г) письмо.
8. Важный этап совещания - это...
а) решение проблемы;
б) принятие решения;
в) рассмотрение проблем;
г) рассмотрение вариантов решения проблем.
9. Какой день недели является наилучшим для совещания?
а) понедельник – вторник;
б) вторник – среда;
в) среда – четверг;
г) пятница- суббота.
10. Свод общепринятых в армии правил и манер поведения военнослужащих во всех сферах их деятельности – это...
а) дипломатический этикет;
б) общегражданский этикет;
в) воинский этикет;
г) профессиональный этикет.
11. Что в общем означает термин «этикет»?
а) стиль одежды;
б) манера поведения;
в) культура общения;
г) использование профессиональных терминов.
12. При каком стиле ведения разговора говорящий не выражает свое отношение к плану и ожидает от собеседника эмоционально нейтрального ответа?
а) «родитель»;
б) «ребенок»;
в) «взрослый»;
г) «воспитатель».
13. Искусство, позволяющее войти в контакт с партнером по бизнесу, преодолеть личные предубеждения, неприятие того или иного контрагента, достичь желаемого коммерческого результата – это...
а) конференция;
б) общение;
в) деловое общение;
г) беседа.

14. Продвижение вперед по однажды выбранному пути деятельности – это ...

- а) карьера;
- б) профессиональная компетенция;
- в) работа;
- г) духовное развитие.

15. К видам карьеры не относится

- а) внутриорганизационная;
- б) межорганизационная;
- в) личностная;
- г) горизонтальная.

16. Вид карьеры, где продвижение наиболее зримо

- а) специализированная;
- б) вертикальная;
- в) неспециализированная;
- г) горизонтальная.

17. Вид карьеры, являющийся наименее очевидным для окружающих

- а) тайная;
- б) внутриорганизационная;
- в) закрытая;
- г) центростремительная.

18. В каком возрасте происходит этап продвижения?

- а) 20-25; б) 25-30; в) 30-35; г) 30-45.

19. Карьера «по трупам» характеризуется.....

- а) карьерные интересы превалируют в жизни, они переходят в страсть;
- б) полное отсутствие карьерного роста;
- в) нежеланием работника делать что-либо для продвижения, но тем не менее он обладает желанием роста;
- г) безразличием к месту работы.

20. Коллективный психологический террор – это ...

- а) конфликт;
- б) психологический дискомфорт;
- в) стрессовые ситуации;
- г) моббинг.

Вариант 7

1. Процесс обмена сообщениями и их интерпретация двумя или несколькими индивидами, вступившими в контакт друг с другом – это ...

- а) проксемика;
- б) межличностная коммуникация;
- в) обратная связь;
- г) общение.

2. Для чего предметность и суетливость являются важнейшими характеристиками?

- а) для межличностного взаимодействия;
- б) для обратной связи;
- в) для общения;
- г) для коммуникации.

3. Отношения, что устанавливаются между людьми, как необходимые – это ... отношения

- а) официальные;
- б) первичные;
- в) вторичные;
- г) неофициальные.

4. Для каких отношений свойственны право выбора партнера, широкая эмоциональная основа, отсутствие четких норм поведения?

- а) первичное;
- б) вторичные;
- в) официальные;
- г) неофициальные.

5. При каком типе межличностного взаимодействия, достижение цели одним из взаимодействующих индивидов затрудняет или исключает осуществление целей других участников совместного процесса?
- сотрудничество;
 - соперничество;
 - контроль;
 - координация.
6. Непроизвольная податливость человека мнению других лиц или группе – это ...
- комфортность;
 - сотрудничество;
 - взаимопомощь;
 - внушаемость.
7. Какой термин в социальной психологии описывает систему взаимовстречных действий, поступков, деяний?
- сотрудничество;
 - взаимодействие;
 - выгода;
 - соперничество.
8. Идентификация – это ...
- одежда и манера одеваться;
 - адаптация;
 - уподобление одного человека другому;
 - удар по слабому звену.
9. Совокупность устойчивых черт личности, определяющих отношение человека к людям, к выполненной работе – это ...
- характер;
 - общение;
 - коммуникация;
 - коммуникативные барьеры.
10. Кем из ученых были выделены типы строения тела и конструкций человека?
- У. Шелдон;
 - Э. Гернер;
 - А.Е. Личко;
 - Э. Кречмер.
11. К причинам моббинга не относится.....
- освобождение рабочего места работником по своему желанию;
 - слабость;
 - неприятие «белых ворон»;
 - зависть или жажда славы.
12. К конфронтационным проявлениям конфликтов относится
- ссоры и споры;
 - интриги и скандалы;
 - слухи;
 - чрезмерная критика.
13. Вид общения, для которого характерно доверие к личности собеседника. Оно осуществляется между людьми, которые хорошо знают друг друга.
- Формально-ролевое общение
 - Контакт масок
 - Духовное общение
 - Деловое общение
14. Какие из перечисленных потребностей человека, являются жизненно необходимыми?
- Общение
 - Витальные потребности
 - Манипулятивность
 - Регламентированность
15. Одна из важнейших характеристик делового общения?
- Регламентированность
 - Межперсональность
 - Непосредственность
 - Духовность

16. Формальное общение, при котором отсутствует стремление понять и учесть особенности личности собеседника это.....
- Ритуальное общение
 - Деловое общение
 - Формально-ролевое общение
 - Контакт масок
17. Какая из функций коммуникации позволяет индивидуумам или группам, а так же всей организации включаться в более крупные структуры?
- Контрольно-регулирующая
 - Интегрирующая
 - Информационная
 - Объединяющая
18. Набор фактов, которые могут быть полезны при разработке и реализации управленческих решений является.....
- Общением
 - Коммуникацией
 - Формальным каналом
 - Управленческой информацией
19. Что является предметом труда управленческих работников?
- Информация
 - Персонал
 - Нормативно-правовые акты
20. Какие из перечисленных каналов целесообразно использовать для стандартных многозначительных сообщений?
- Личные статичные
 - Безличные статичные
 - Интерактивные
 - Пассивны

Материалы для промежуточной аттестации

Примерный перечень вопросов к зачету по дисциплине

- Деловые коммуникации. Виды, стили, уровни, стратегии и средства общения.
- Теории коммуникации.
- Влияние коммуникационных технологий на развитие экономики и управления.
- Значение коммуникаций в глобальном мире
- Формы межличностного взаимодействия при коммуникации. Виды социального влияния: суггестия, конформизм, неконформизм.
- Защитные механизмы личности. Учет гендерных и национальных особенностей личности в деловой коммуникации.
- Причины плохой коммуникации. Факторы, затрудняющие адекватное восприятие в общении.
- Сущность, принципы этики деловых отношений. Этические нормы в деятельности организаций.
- Классификация и модели коммуникаций - линейные, нелинейные, мозаичные, диффузные.
- Управление этическими нормами межличностных отношений в коллективе. Этика решения спорных вопросов, конфликтных ситуаций.
- Коммуникативная культура в деловом общении. Синтоническая модель общения.
- Этика использования средств выразительности деловой речи.
- Культура дискуссии. Особенности речевого поведения.
- Основы невербального общения. Кинесические особенности невербального общения.
- Визуальный контакт. Проксемические особенности невербального общения.
- Дистанционное общение: телефонный разговор, деловое письмо.
- Манипуляции в деловом общении, общее понятие.
- Правила нейтрализации манипуляций.
- Приемы, стимулирующие общение.
- Правила подготовки публичного выступления, проведения деловой беседы.
- Правила проведения служебных совещаний.
- Правила проведения переговоров, собеседования.
- Правила конструктивной критики.
- Этикет и имидж делового человека.
- Этикет приветствий и представлений. Национальные и гендерные особенности делового поведения.
- Внешний облик делового человека. Стиль поведения и манера речевых контактов.
- Особенности имиджа деловой женщины.
- Искусство комплимента, речевые штампы в общении.

29. Этика взаимоотношений с трудным собеседником.
30. Управление конфликтами. Правила бесконфликтного общения.
31. Основные стратегии разрешения конфликтов.
32. Виды делового общения при принятии совместных решений.
33. Техника аргументации в речевом взаимодействии.
34. Барьеры в деловой коммуникации и пути их преодоления.
35. Деловое общение и карьерный успех. Виды карьерных стратегий.
36. Этапы профессиональной деятельности. Карьерный рост и моббинг персонала.
37. Основные закономерности проксемики. Основные закономерности кинесики
38. Синтоническая модель общения.
39. Концепции личности и их учет в деловой коммуникации
40. Защитные механизмы личности. Учет гендерных и национальных особенностей личности.
41. Практика ответственности, риска в карьере, поиска связей, союзников.
42. Деловое общение при обслуживании клиентов. Виды и стратегии коммуникации.
43. Стрессы в деловой коммуникации. Виды профессиональных стрессов их диагностика и профилактика.
44. Принципы и правила успешной организации времени в деловой коммуникации.
45. Управление организационными коммуникациями.

5.2. Темы письменных работ

Примерная тематика рефератов по дисциплине

1. Деловые коммуникации. Виды, стили, уровни, стратегии и средства общения.
2. Причины плохой коммуникации. Факторы, затрудняющие адекватное восприятие в общении.
3. Формы межличностного взаимодействия при коммуникации. Виды социального влияния: суггестия, конформизм, нонконформизм.
4. Концепции личности и их учет в деловой коммуникации
5. Защитные механизмы личности. Учет гендерных и национальных особенностей личности.
6. Психологические типы акцентуации личности. Учет типа темперамента в деловом общении.
7. Психогеометрическая и конституционная типологии личности. Психологические типы деловых партнеров.
8. Изучение личности делового партнера по невербальным признакам. Графология и кинесика в деловом общении.
9. Основные закономерности проксемики. Основные закономерности такесики.
10. Синтоническая модель общения.
11. Деловая беседа. Закономерности аргументации при ведении деловой беседы.
12. Деловые переговоры. Деловая дискуссия.
13. Деловые совещания и собрания.
14. Публичные выступления. Особенности общения через переводчика.
15. Споры и конфликты в деловой коммуникации. Цели и подходы к ведению спора.
16. Типы конфликтных личностей. Модель конфликтного процесса и его последствия.
17. Методы и стратегии управления конфликтной ситуацией.
18. Стрессы в деловом общении. Признаки и механизм протекания стресса.
19. Виды профессиональных стрессов, профилактика профессиональной деформации в деловой коммуникации.
20. Универсальные этические нормы и психологические принципы делового общения.
21. Манипулятивное взаимодействие в деловой коммуникации. Защита от манипуляций.
22. Принципы и правила успешной организации времени.
23. Этикет в деловом общении.
24. Деловое общение и карьерный успех. Виды карьерных стратегий.
25. Этапы профессиональной деятельности. Карьерный рост и моббинг персонала.
26. Деловые коммуникации на заседаниях и совещаниях.
27. Практика ответственности, риска в карьере, поиска связей, союзников.
28. Деловое общение при обслуживании клиентов. Виды и стратегии коммуникации.
29. Особенности деловой переписки. Документирование управленческой деятельности.
30. Деловая риторика: особенности речи деловых партнеров в разных ситуациях, использование речевых моделей убеждения, влияния, подавления и др.

Методические рекомендации по написанию реферата

При выполнении реферата обучающимся необходимо:

1. Выбрать тему для написания реферата.
2. Затем следует подобрать по выбранной теме литературу, используя список литературы, рекомендуемый преподавателем, каталоги библиотек, систему Интернет, при этом особое внимание следует уделить новой научной литературе.
3. После ознакомления с литературой, необходимо разработать предварительный план работы над рефератом, определив для себя вопросы, требующие длительной проработки. При этом следует помнить, что план должен содержать обязательный минимум пунктов, соответствующих определенным разделам реферата: введению, основной части работы и заключению.
4. Введение обосновывает выбранную обучающимся тему, ее актуальность и практическую значимость. В этой части работы рекомендуется провести краткий историографический обзор темы, назвать имена специалистов, занимавшихся данной проблемой, осветить на основании каких исторических источников будет написан реферат.

5. Основная часть реферата должна состоять из нескольких вопросов, соответствующих подпунктам разработанного плана. При их освещении необходимо убедительно раскрыть исторические процессы и события, аргументируя их. При написании реферата не следует употреблять общие фразы, не подкрепленные конкретными данными; увлекаться отдельными фактами без их анализа. Обучающиеся не должны бояться поднимать в своей работе дискуссионные вопросы, а также выражать свою точку зрения. При изложении текста стоит помнить, что свои мысли необходимо формулировать грамотно, повествование должно быть неразрывно связано по смыслу, иметь строгую логическую последовательность. Все выводы и обобщения нужно формулировать понятно и логично.
6. В заключении реферата следует сделать выводы по изученной теме, связать их с современностью, выразить свое отношение к проблеме.
7. Реферат должен содержать список использованных источников.

Требования к оформлению реферата

На титульном листе реферата указывается тема, фамилия, имя, отчество обучающегося, название факультета, номер группы и специальность. Фамилия и должность преподавателя.

Текст реферата должен быть набран на компьютере с соблюдением следующих требований: записи располагаются с соблюдением абзацных отступов, поля: левое – 3 см; правое – 1 см; верхнее, нижнее – 2 см. Не допускается произвольное сокращение слов и каких-либо обозначений, не принятых в литературе.

Объем реферата должен достигать 12-15 страниц печатного текста. Все страницы работы, кроме титульной, нумеруются. Набор текста через 1,5 интервала, шрифтом Times New Roman Cyr или Arial Cyr, размер 14 пт (пунктов), при параметрах страницы: поля — 2,54 см (верхнее, нижнее, левое, правое), от края листа до колонтитулов 1,25 см (верхнего, нижнего), размер бумаги — А4.

Цитаты, использованные в тексте, должны быть взяты в кавычки с обязательной ссылкой на источник. Ссылки должны быть номерными (в квадратных скобках: порядковый номер источника, страницы).

Список использованной литературы составляется в алфавитном порядке по первой букве фамилии авторов или названия источников. В него включаются публикации, имеющие методологическое значение, и специальная литература, которая используется в данном реферате. Источники и литература в списке располагаются в следующем порядке:

- официальные документы (в хронологическом порядке);
- книги, брошюры (в алфавитном порядке);
- материалы периодической печати (в алфавитном порядке);
- литература на иностранных языках (в алфавитном порядке).

Тематика контрольных работ составляется на основе списка экзаменационных вопросов.

Написание реферата предполагает глубокое изучение обозначенной темы.

Критерии оценки:

Оценка «зачтено» - выполнены все требования к написанию и защите реферата: обозначена проблема и обоснована её актуальность, сделан краткий анализ различных точек зрения на рассматриваемую проблему и логично изложена собственная позиция, сформулированы выводы, тема раскрыта полностью, выдержан объём, соблюдены требования к внешнему оформлению, даны правильные ответы на дополнительные вопросы.

Оценка «не зачтено» – тема реферата не раскрыта, обнаруживается существенное непонимание проблемы, правила оформления реферата не соблюдены.

Тематика контрольных работ по дисциплине

1. Деловые коммуникации. Виды, стили, уровни, стратегии и средства общения.
2. Причины плохой коммуникации. Факторы, затрудняющие адекватное восприятие в общении.
3. Формы межличностного взаимодействия при коммуникации. Виды социального влияния: суггестия, конформизм, неконформизм.
4. Концепции личности и их учет в деловой коммуникации
5. Защитные механизмы личности. Учет гендерных и национальных особенностей личности.
6. Психологические типы акцентуации личности. Учет типа темперамента в деловом общении.
7. Психогомеотрическая и конституционная типологии личности. Психологические типы деловых партнеров.
8. Изучение личности делового партнера по невербальным признакам. Графология и кинесика в деловом общении.
9. Основные закономерности проксемики. Основные закономерности такесики.
10. Синтоническая модель общения.
11. Деловая беседа. Закономерности аргументации при ведении деловой беседы.
12. Деловые переговоры. Деловая дискуссия.
13. Деловые совещания и собрания.
14. Публичные выступления. Особенности общения через переводчика.
15. Споры и конфликты в деловой коммуникации. Цели и подходы к ведению спора.
16. Типы конфликтных личностей. Модель конфликтного процесса и его последствия.
17. Методы и стратегии управления конфликтной ситуацией.
18. Стрессы в деловом общении. Признаки и механизм протекания стресса.
19. Виды профессиональных стрессов, профилактика профессиональной деформации в деловой коммуникации.
20. Универсальные этические нормы и психологические принципы делового общения.
21. Манипулятивное взаимодействие в деловой коммуникации. Защита от манипуляций.
22. Принципы и правила успешной организации времени.

23. Этикет в деловом общении.
24. Деловое общение и карьерный успех. Виды карьерных стратегий.
25. Этапы профессиональной деятельности. Карьерный рост и моббинг персонала.
26. Деловые коммуникации на заседаниях и совещаниях.
27. Практика ответственности, риска в карьере, поиска связей, союзников.
28. Деловое общение при обслуживании клиентов. Виды и стратегии коммуникации.
29. Особенности деловой переписки. Документирование управленческой деятельности.
30. Деловая риторика: особенности речи деловых партнеров в разных ситуациях, использование речевых моделей убеждения, влияния, подавления и др.

Методические указания по выполнению контрольных работ

В системе обучения обучающихся заочной формы обучения большое значение отводится самостоятельной работе. Написанная контрольная работа должна показать их умение работать с историческими источниками и литературой, продемонстрировать навыки аналитического мышления, глубокое и всестороннее изучение темы, а также способность научно изложить полученные результаты.

При выполнении контрольной работы обучающимся необходимо:

1. Выбрать тему для написания контрольной работы (для удобства проверки контрольной работы преподавателем выбирается номер темы, соответствующий номеру зачетки обучающегося).
2. Затем следует подобрать по выбранной теме литературу, используя список литературы, рекомендуемый преподавателем, каталоги библиотек, систему Интернет, при этом особое внимание следует уделить новым монографиям и научным статьям.
3. После ознакомления с литературой, необходимо разработать предварительный план работы, определив для себя вопросы, требующие длительной проработки. При этом следует помнить, что план должен содержать обязательный минимум пунктов, соответствующих определенным разделам контрольной работы: введению, основной части работы и заключению.
4. Введение обосновывает выбранную обучающимся тему, ее актуальность и практическую значимость. В этой части работы рекомендуется провести краткий историографический обзор темы, назвать имена выдающихся историков, занимавшихся данной проблемой, осветить их точки зрения по спорным вопросам, указать, на основании каких исторических источников будет написана работа.
5. Основная часть работы должна состоять из нескольких вопросов, соответствующих подпунктам разработанного плана. При их освещении необходимо убедительно раскрыть исторические процессы и события, аргументируя их. При написании самой работы не следует употреблять общие фразы, не подкрепленные конкретными данными; увлекаться отдельными фактами без их анализа. Студенты не должны бояться поднимать в своей работе дискуссионные вопросы, а также выражать свою точку зрения. При изложении текста стоит помнить, что свои мысли необходимо формулировать грамотно, повествование должно быть неразрывно связано по смыслу, иметь строгую логическую последовательность. Все выводы и обобщения нужно формулировать понятно и логично.
6. В заключении контрольной работы следует сделать выводы по изученной теме, связать их с современностью, выразить свое отношение к проблеме.
7. Контрольная работа должна обязательно содержать список использованных источников и литературы.

Требования к оформлению контрольной работы

1. На титульном листе работы указывается тема контрольной работы, фамилия, имя, отчество студента, название факультета, номер группы и специальность, а также адрес студента и его место трудоустройства.
2. Текст работы может быть написан от руки разборчивым почерком либо набран на компьютере с соблюдением следующих требований: записи располагаются с соблюдением абзацных отступов, поля: левое – 3 см; правое – 1 см; верхнее, нижнее – 2 см. Не допускается произвольное сокращение слов и каких-либо обозначений, не принятых в литературе.
3. Объем работы должен достигать 12-15 страниц печатного текста. Все страницы работы, кроме титульной, нумеруются. При использовании компьютера, рукопись следует набирать через 1,5 интервала, шрифтом Times New Roman Сур или Arial Сур, размер 14 пт (пунктов), при параметрах страницы: поля — 2,54 см (верхнее, нижнее, левое, правое), от края листа до колонтитулов 1,25 см (верхнего, нижнего), размер бумаги — А4.
4. Цитаты, использованные в тексте, должны быть взяты в кавычки с обязательной ссылкой на источник. Ссылки должны быть номерными (в квадратных скобках: порядковый номер источника, страницы).
5. Список использованных источников составляется в алфавитном порядке по первой букве фамилии авторов или названия источников. В него включаются публикации, имеющие методологическое значение, и специальная литература, которая используется в данном реферате. Источники и литература в списке располагаются в следующем порядке:
 - официальные документы (в хронологическом порядке);
 - книги, брошюры (в алфавитном порядке);
 - материалы периодической печати (в алфавитном порядке);
 - литература на иностранных языках (в алфавитном порядке).

Вопросы для коллоквиума по дисциплине

Коллоквиум - вид учебно-теоретических занятий, представляющий собой групповое обсуждение под руководством преподавателя достаточно широкого круга проблем. Коллоквиум проходит обычно в форме дискуссии, в ходе которой

обучающимся предоставляется возможность высказать свою точку зрения на рассматриваемую проблему, учиться обосновывать и защищать ее. Аргументируя и отстаивая свое мнение, обучающийся в то же время демонстрирует, насколько глубоко и осознанно он усвоил изученный материал.

1. Глобализация и коммуникационная среда. Техносферное развитие в условиях глобализации.
2. Новая коммуникационная среда.
3. Особенности становления информационной экономики.
4. Влияние коммуникационных технологий на развитие экономики и управления.
5. Тенденции развития современных коммуникационных технологий.
6. Исторический экскурс в историю науки о деловой коммуникации. Исторические аспекты формирования теории коммуникации.
7. Концепции классической, неклассической и постнеклассической методологии. Теории коммуникации. Теории идеологии коммуникации. Критические теории коммуникации.
8. Общение как коммуникация, причины плохой коммуникации. Общение как восприятие: идентификация, эмпатия, рефлексия. Факторы, затрудняющие адекватное восприятие в общении.
9. Личность в деловом общении. Типологические характеристики личности в деловой коммуникации.
10. Виды делового общения. Классификация видов делового общения по содержательной направленности. Влияние психологических характеристик деловых партнеров на стратегии деловой коммуникации.

Вопросы и задания для самоконтроля знаний

1. Деловые коммуникации. Виды, стили, уровни, стратегии и средства общения.
2. Теории коммуникации.
3. Влияние коммуникационных технологий на развитие экономики и управления.
4. Значение коммуникаций в глобальном мире
5. Формы межличностного взаимодействия при коммуникации. Виды социального влияния: суггестия, конформизм, неконформизм.
6. Защитные механизмы личности. Учет гендерных и национальных особенностей личности в деловой коммуникации.
7. Причины плохой коммуникации. Факторы, затрудняющие адекватное восприятие в общении.
8. Сущность, принципы этики деловых отношений. Этические нормы в деятельности организаций.
9. Классификация и модели коммуникаций - линейные, нелинейные, мозаичные, диффузные.
10. Управление этическими нормами межличностных отношений в коллективе. Этика решения спорных вопросов, конфликтных ситуаций.
11. Коммуникативная культура в деловом общении. Синтоническая модель общения.
12. Этика использования средств выразительности деловой речи.
13. Культура дискуссии. Особенности речевого поведения.
14. Основы невербального общения. Кинесические особенности невербального общения.
15. Визуальный контакт. Проксемические особенности невербального общения.
16. Дистанционное общение: телефонный разговор, деловое письмо.
17. Манипуляции в деловом общении, общее понятие.
18. Правила нейтрализации манипуляций.
19. Приемы, стимулирующие общение.
20. Правила подготовки публичного выступления, проведения деловой беседы.
21. Правила проведения служебных совещаний.
22. Правила проведения переговоров, собеседования.
23. Правила конструктивной критики.
24. Этикет и имидж делового человека.
25. Этикет приветствий и представлений. Национальные и гендерные особенности делового поведения.
26. Внешний облик делового человека. Стил поведения и манера речевых контактов.
27. Особенности имиджа деловой женщины.
28. Искусство комплимента, речевые штампы в общении.
29. Этика взаимоотношений с трудным собеседником.
30. Управление конфликтами. Правила бесконфликтного общения.
31. Основные стратегии разрешения конфликтов.
32. Виды делового общения при принятии совместных решений.
33. Техника аргументации в речевом взаимодействии.
34. Барьеры в деловой коммуникации и пути их преодоления.
35. Деловое общение и карьерный успех. Виды карьерных стратегий.
36. Этапы профессиональной деятельности. Карьерный рост и моббинг персонала.
37. Основные закономерности проксемики. Основные закономерности кинесики
38. Синтоническая модель общения.
39. Концепции личности и их учет в деловой коммуникации
40. Защитные механизмы личности. Учет гендерных и национальных особенностей личности.
41. Практика ответственности, риска в карьере, поиска связей, союзников.
42. Деловое общение при обслуживании клиентов. Виды и стратегии коммуникации.
43. Стрессы в деловой коммуникации. Виды профессиональных стрессов их диагностика и профилактика.
44. Принципы и правила успешной организации времени в деловой коммуникации.

45. Управление организационными коммуникациями.

5.3. Фонд оценочных средств

Тестовое задание

Вариант 1

Part 1 Indirect test of oral skills

Test 1 Conversation

Задание. Прочтите следующий диалог до конца. Затем прочитайте 1-2 предложения и постарайтесь заполнить пропуски, вставив только одно слово вместо одного пропуски. Напишите свой ответ на листе для ответов.

Shopping

Nick: What's the 1 of your mangoes?
 Shop assistant: Eighty pence one. How 2 mangoes 3 you like?
 Nick: I'll take six, please. And 4 sugar.
 Shop assistant: How 5 sugar?
 Nick: A small packet, please. How 6 are the bananas?
 Shop assistant: Two pounds 7 kilo. They are excellent.
 Nick: Yes, but they are too 8 . I can't 9 them.
 Shop assistant: Is that all or would you like 10 else?
 Nick: That's all. Thank you.

Test 2 Vocabulary

Задание. Заполните пропуски одним из четырех слов или выражений, приведенных после каждого предложения. Напишите свой ответ на листе для ответов.

- Oh, sorry! What a sad mistake! -
- A) Not at all B) Pleased to meet you C) You're welcome D) That's all right
- They've been looking for you.....
- A) in all places B) everywhere C) anywhere D) for all places
- Is it that you will buy a new car?
- A) true B) simple C) sorry D) able
- Father is,he can't go for a walk with you.
- A) bought B) sold C) busy D) drew
- When you speak slowly, I..... you, when you speak quickly, I don't.
- A) introduce B) realize C) understand D) listen
- It was quite when we got back from the trip.
- A) past B) late C) last D) letter
- We must quickly in critical situations.
- A) laugh B) feel C) wait D) act
- What time is the first of the film?
- A) show B) play C) performance D) programme
- Why have you the book so long?
- A) belonged B) eaten C) changed D) kept
- Don't wait for me if you.....
- A) have speed B) are in speed C) have a hurry D) are in a hurry

Test 3 Grammar

Задание. Заполните пропуски одним из четырех слов или выражений, приведенных после каждого предложения. Напишите свой ответ на листе для ответов.

- Can he English?
- A) speaks B) speaking C) speak D) to speak
- John speaks English, but ?
- A) does Margaret B) speaks Margaret C) Margaret speaks D) Margaret does
- What time lunch?
- A) does Jack has B) Jack has C) do Jack has D) does Jack have
- you written the letter to our teacher?
- A) Shall B) Will C) Have D) Having
- When her homework?
- A) Ella usually does B) does Ella do usually C) usually does Ella D) does Ella usually do
- If you work hard, you your exams well.
- A) pass B) will pass C) have passed D) are passing
- His son is
- A) so old as yours B) as old as your one C) so old as your one D) as old as yours
- I'm sorry that I had to stop our conversation the telephone.

- A) for answer B) for answering C) to answer D) to answering
 9. He has three children, he?
 A) don't B) hasn't C) haven't D) hadn't
 10. All the questions of this test should
 A) answer B) to answer C) be answer D) to be answered

Part 2 Reading comprehension

Test 4 Vocabulary: nouns and verbs

Задание. Заполните пропуски одним из четырех слов или выражений, приведенных после каждого предложения. Напишите свой ответ на листе для ответов.

1. His teacher always his mistakes to him.
 A) reveals B) explains C) exposes D) marks
 2. This is a good of Byron's poetry.
 A) cause B) difference C) experiment D) example
 3. G.Washington's birthday is a public in the USA.
 A) health B) harvest C) holiday D) husband
 4. The last electric had gone when we got to the station.
 A) plant B) passenger C) lorry D) train
 5. Our country has a democratic
 A) railway B) stream C) government D) mountain
 6. An of modern artists' work was opened in the museum of Fine Arts last Saturday.
 A) industry B) education C) exhibition D) exception
 7. Father wanted Bob to an engineer.
 A) become B) speak C) think D) seem
 8. Last year she English lessons to a group of our students.
 A) worked B) defended C) drew D) gave
 9. The boy helped me to the heavy box into the house.
 A) cover B) invite C) carry D) lose
 10. At school always in the first row.
 A) found B) became C) sat D) fed
 11. She me a magazine to read.
 A) became B) brought C) compared D) caught
 12. You must not drink the water from this lake.
 A) appeared B) refused C) taken D) defended
 13. When you 5 to 2, the total is 7.
 A) move B) add C) open D) prove
 14. They made a to keep warm.
 A) thing B) ready C) piece D) fire
 15. John Milton decided to join the for freedom not by fighting but by writing.
 A) struggle B) surprise C) terrible D) success
 16. The reporter asked Bob to him the place where the car had stopped.
 A) run B) take C) give D) show
 17. The English language will take place at our school in May.
 A) tradition B) competition C) condition D) attention
 18. We our things on that shelf.
 A) know B) keep C) sleep D) wake
 19. The travels around the sun.
 A) death B) east C) land D) earth
 20. The of his friends was stronger than that of his own family.
 A) birth B) government C) influence D) harvest
 21. You must work hard to your knowledge.
 A) move B) like C) improve D) mean
 22. The great artist did not pay to his appearance.
 A) purpose B) attention C) demand D) felt
 23. Tom the ball to another player.
 A) threw B) fell C) grew D) felt
 24. They for several hours about their problems.
 A) said B) told C) spoke D) admitted
 25. In some countries everybody has the to graduate from colleges.
 A) importance B) opinion C) opportunity D) development

Adjectives

26. The weather was on the day of the excursion, the sun was shining.
 A) favorite B) fine C) find D) rainy.
 27. We had a evening with our friend, talking, dancing and listening to good music.

- A) frozen B) silent C) hungry D) pleasant
 28. The Australian Commonwealth is nearly as as the United States.
 A) little B) kind C) large D) high
 29. Everybody must study a language at school.
 A) forgotten B) honour C) foreign D) different

Adverbs

30. He hasn't learnt how to drive a car.
 A) still B) since C) yet D) then
 31. I know what to say when someone thanks me.
 A) among B) ago C) near D) never
 32. He couldn't change his character if he wanted to.
 A) every B) event C) whoever D) even
 33. The girl was sitting her mother.
 A) beneath B) beside C) outside D) along
 34. It was dark when we arrived.
 A) enough B) quite C) fast D) great
 35. the things that we took on the trip there was some tinned food.
 A) About B) Except C) Among D) Through
 36. Even she is old, she is very nice.
 A) if B) though C) while D) then

Phrasal verbs

37. We at the station ten minutes late.
 A) came B) went C) returned D) arrived
 38. May I ask you to introduce me your brother.
 A) with B) for C) to D) at
 39. This TV program for an hour.
 A) took B) spent C) lasted D) passed
 40. They are very good painting and drawing.
 A) at B) for C) by D) on

Test 5 Grammar

Задание. Заполните пропуски одним из четырех слов или выражений, приведенных после каждого предложения. Напишите свой ответ на листе для ответов.

1. My brother too young to do this work.
 A) are B) does C) is D) has
 2. He friends in many towns.
 A) is B) are C) have D) has
 3. Do you need new job?
 A) the B) a C) an D) –
 4. Janet sat down on chair. chair was near the window.
 A) the...The B) the...A C) a...The D) a...A
 5. She's much her sister.
 A) taller that B) more tall than C) taller than D) more tall that
 6. The building is very high, but windows are small.
 A) his B) her C) their D) its
 7. He left standing in the street.
 A) my B) me C) I D) mine.
 8. I must these sentences into English.
 A) to translate B) translate C) translating D) translates
 9. The sentences were too difficult
 A) translating B) have translated C) translate D) to translate
 10. He a letter to his friend yesterday.
 A) wrote B) will write C) is writing D) have written
 11. Bim is behind Jack. Jack is Bim.
 A) between B) beside C) in front of D) next
 12. Everyone in the office has to be by 8 o'clock.
 A) in job B) at work C) in work D) at job
 13. Peter is not at the university now, he in his room.
 A) read B) was reading C) is reading D) has read
 14. He taking his exam just now.
 A) will B) has C) is D) was
 15. The letter in pencil and it was difficult to read it.
 A) is writing B) has written C) writes D) was written

Part 3 General English language proficiency

Test 6 Gap-filling text

Задание. Прочтите следующий текст до конца. Затем прочтите 1-2 предложения и постарайтесь заполнить пропуски. Выберите одно из четырех слов, приведенных после текста. Выберите одно из четырех слов, приведенных после текста. Напишите свой ответ на листе для ответов.

Learning a foreign language

New words: accept – принимать; attitude – отношение.

The most difficult thing for a person to accept when he begins to learn a foreign language is that the foreign language is so very different from -1- own. Of course, he expects to find some differences, but -2- may sometimes seem to him -3- some of the differences are -4- unnecessary. A person's native -5- has a powerful influence on -6-. After all, he has been speaking -7- language since before he can -8-. His family, his friends, -9- complete strangers everyone around him uses -10- language. It is only -11- that a -12- would have the -13- that his language is the most beautiful, the -14- perfect, the most logical of -15- languages. Therefore, the first thing -16- must learn as he begins to -17- a foreign language is -18- each language is the -19- possible language for the people who use -20-. We would not expect -21- person from India to think -22- act exactly as a -23- from France. And we should -24- expect the language of India to -25- exactly like the French language. -26- this fact has been understood -27- accepted, many of the problems of language -28- disappear.

There are -29- attitudes which you will have -30- develop in order to learn -31- language successfully. The most important -32- these is that learning a language -33- constant practice. You must not -34- that because you -35- or heard a word or -36- one time, or five times, -37- ten times that you really -38- it and know how to -3- it. You must be ready -40- repeat new words and phrases again and -41- until you can really use -42- , automatically, without having to think -43- them.

Many students have the -44- that if they can memorize -45- list of vocabulary words they -46- be learning the language. Learning -47- language is much more than -48-. Learning new vocabulary without -49- the grammatical structure of the language is -50- like trying to build a house without using a plan.

1. A) its B) his C) their D) our
2. A) he B) all C) it D) they
3. A) than B) the C) when D) that
4. A) completely B) carefully C) immediately D) recently
5. A) house B) speech C) thought D) language
6. A) them B) him C) mankind D) activity
7. A) its B) his C) their D) our
8. A) draw B) know C) forget D) remember
9. A) even B) such C) though D) as
10. A) none B) that C) whole D) any
11. A) natural B) terrible C) illogical D) controversial
12. A) people B) woman C) person D) people
13. A) action B) feeling C) speaking D) hearing
14. A) best B) less C) more D) most
15. A) others B) his C) all D) each
16. A) some B) it C) any D) one
17. A) study B) write C) place D) like
18. A) when B) that C) the D) then
19. A) worst B) best C) difficult D) terrible
20. A) them B) all C) it D) well
21. A) to B) of C) a D) the
22. A) the B) and C) an D) as
23. A) animal B) star C) machine D) person
24. A) even B) also C) not D) surely
25. A) on B) so C) see D) be
26. A) Also B) Before C) About D) After
27. A) has B) and C) for D) to
28. A) dreaming B) building C) learning D) increasing
29. A) over B) order C) other D) once
30. A) to B) for C) the D) as
31. A) in B) a C) an D) their
32. A) at B) for C) of D) as
33. A) passes B) hopes C) ruins D) requires
34. A) teach B) think C) save D) sweep
35. A) saw B) been C) seen D) knew
36. A) text B) pause C) piece D) phrase
37. A) at B) on C) or D) to
38. A) see B) hear C) have D) know
39. A) learn B) have C) do D) use
40. A) to B) for C) of D) or

41. A) ago B) again C) eleven D) agree
 42. A) him B) their C) them D) it
 43. A) above B) about C) from D) again
 44. A) piece B) think C) book D) idea
 45. A) loud B) long C) clean D) less
 46. A) will B) have C) can D) must
 47. A) at B) but C) a D) by
 48. A) all B) that C) them D) too
 49. A) calling B) pronouncing C) knowing D) forgetting
 50. A) anything B) something C) nothing D) everything

Вариант 2

Part 1 Indirect test of oral skills

Test 1 Conversation

Задание. Прочтите следующий диалог до конца. Затем прочитайте 1-2 предложения и постарайтесь заполнить пропуски, вставив только одно слово вместо одного пропуска. Напишите свой ответ на листе для ответов.

Hobbies

- Allan: Have you 1 any hobbies?
 Ben: Yes, I 2 reading?
 Allan: What are your 3 books?
 Ben: I like adventure stories. 4 you?
 Allan: No, I don't. I like detective 5 . Have you got any 6 besides reading?
 Ben: Yes, I like 7 games. Do you play 8 games?
 Allan: Yes, I 9 . I like tennis.
 Ben: I like it, 10 .

Test 2 Vocabulary

Задание. Заполните пропуски одним из четырех слов или выражений, приведенных после каждого предложения. Напишите свой ответ на листе для ответов.

1. Oh, sorry to you waiting.
 A) make B) cause C) keep D) leave
 2. likes Phil. He's very famous.
 A) Anybody B) All people C) Nobody D) Everyone
 3. " My name is James Harris", said Mrs. Harris.
 A) daughter's B) animal's C) husband's D) passenger's
 4. Mother said: " Dinner is....." .
 A) clear B) ready C) sharp D) proud
 5. We some noise. Where does it come from?
 A) mean B) read C) lead D) hear
 6. Have you seen Helen's pen? She has it.
 A) lost B) shot C) drunk D) hurt
 7. Do you mind if I open the window?
 A) No, of course not B) Yes, of course C) No, thank you D) Yes, thank you
 8. What's the.... between a car and a plane?
 A) figure B) influence C) difference D) opinion
 9. Do you know.....about him?
 A) somebody B) anybody C) somewhere D) anything
 10. Would you please the salt.
 A) leave B) hand C) pass D) offer

Test 3 Grammar

Задание. Заполните пропуски одним из четырех слов или выражений, приведенных после каждого предложения. Напишите

свой ответ на листе для ответов.

1. Must we.... the poem by heart?
A) to learn B) learning C) learn D) being learned
2. Has Fred got his books now? Yes, my brother yesterday.
A) has given them to him B) gave them to him C) gave to him them D) has given to him them
3. Where.....on Sundays?
A) do Mike do B) Mike goes C) Mike does go D) does Mike go
4. you read anything by Dickens?
A) Are B) Were C) Have D) Was
5. They invited him yesterday but he.....
A) didn't yet say that yes B) didn't yet say yes C) hasn't yet said that yes D) hasn't said yes yet
6. If I James I happy to give him the present
A) will see...am B) see... will be C) see...am D) will see... will be
7. Is Mary Pam?
A) taller that B) so tall as C) taller D) as tall as
8. Ask him to go to this shop..... some food.
A) in order he buys B) for buying C) to buy D) for to buy
9. She'd written that before, ?
A) didn't she B) wouldn't she C) hadn't she D) shouldn't she
10. Your answer to that question is incorrect.
A) give B) given C) gave D) giving

Part 2 Reading comprehension

Test 4 Vocabulary: nouns and verbs

Задание. Заполните пропуски одним из четырех слов или выражений, приведенных после каждого предложения. Напишите свой ответ на листе для ответов.

1. He a bad mistake.
A) Did B) went C) put D) made
2. Anthony the TV set back to the shop.
A) borrowed B) took C) returned D) left
3. He had and potatoes for dinner.
A) wind B) fog C) meat D) sand
4. They sat near the to keep warm.
A) cloud B) snow C) coal D) fire
5. Visitors can see many interesting in the new museum.
A) fruits B) things C) enemies D) laws
6. We don't want to in town in summer.
A) stay B) develop C) excuse D) decide
7. Last autumn he a student of our university.
A) jumped B) invented C) became D) learned
8. You must before you answer.
A) belong B) think C) happen D) like
9. These fishermen live in a little at the seaside.
A) mountain B) road C) city D) village
10. The police the car in the forest far from the town.
A) threw B) found C) felt D) fought
11. We can travel to Germany by and sea.
A) land B) grass C) lake D) wood
12. The reporter wanted to know how everything had
A) graduated B) happened C) invited D) explained
13. We hope that he will the game
A) sell B) cut C) tell D) win
14. We always hard to finish our work in time.
A) take B) try C) shout D) wash
15. A dark covered the sky and soon it began to rain.
A) coat B) land C) cloud D) stick
16. William Hill made it the aim of his life to get a good
A) decision B) expression C) examination D) education
17. The Central Lowlands between the Western Australian Plateau and the Eastern Highlands.
A) ruin B) lie C) pay D) place
18. Mrs.Green the house at 10 o'clock every morning to go shopping.
A) draws B) comes C) leaves D) lives
19. It was great to meet the famous scientist.

- A) friendship B) honour C) memory D) knowledge
 20. This discovery is of great
 A) movement B) ability C) difficulty D) importance
 21. the young man ... so sad that evening though nothing bad had happened.
 A) gave B) flew C) felt D) lose
 22. This book doesn't..... much..
 A) pay B) look C) cost D) watch
 23. The ... autumn leaves of red and gold lie on the wet ground.
 A) fallen B) famous C) risen D) mistaken
 24. After the meal we asked for the
 A) receipt B) check-out C) payment D) bill
 25. Mark the shop and bought some new books.
 A) went B) offered C) touched D) entered

Adjectives

26. The day was really, with the bright sun shining in the blue sky.
 A) independent B) beautiful C) terrible D) yellow
 27. It was quite when we got back from the trip.
 A) part B) last C) late D) letter
 28. The doctor didn't allow her to carry things.
 A) honest B) general C) easy D) heavy
 29. After I had read through the text I was to do the test correctly.
 A) full B) hard C) ill D) able

Adverbs

30. Everybody enjoyed the film me.
 A) unless B) not C) except D) although
 31. Have you visited your parents?
 A) Not yet B) Not ever C) Already D) Ever
 32. There is an old apple-tree the house.
 A) in B) between C) behind D) through
 33. He won't be able to lift it we help him.
 A) but B) unless C) when D) or
 34. I cannot discuss the problem right now, some other day.
 A) seldom B) near C) although D) perhaps
 35. I will go, I would rather stay at home.
 A) whether B) although C) if D) just
 36. It's three months ... to our new house.
 A) since then we moved B) that we moved us C) since we moved D) that we moved

Phrasal verbs

37. This test a number of difficult tasks.
 A) composes in B) consists in C) composes of D) consists of
 38. We were tired hearing that music
 A) over B) of C) for D) on
 39. Yesterday Mike the train.
 A) waited for twenty minutes B) was expecting twenty minutes C) expected for twenty minutes D) waited twenty minutes
 40. He had previously had a car but it several times during the summer.
 A) had broken down B) was breaking up C) had broken up D) was breaking down

Test 5 Grammar

Задание. Заполните пропуски одним из четырех слов или выражений, приведенных после каждого предложения. Напишите свой ответ на листе для ответов.

1. Which the longest river in the Great Britain?
 A) has B) have C) is D) does
 2. Her sister many English magazines.
 A) is B) has C) have D) are
 3. A cat is animal
 A) a B) an C) the D) –
 4. I have got new car. I washed car yesterday.
 A) the...the B) the...a C) a...a D) a...the
 5. London is than Tallinn.
 A) biggest B) as big C) bigger D) so big
 6. He asked to read the book in English.

- A) us B) we C) our D) ours
7. He had three sons, all became musicians.
- A) who B) of which C) which D) of whom
8. The teacher can all the mistakes in our translations.
- A) to find B) finding C) find D) finds
9. It is good for our people foreign languages.
- A) to study B) study C) studied D) are studying
10. The students in the country next summer.
- A) work B) are working C) will work D) have worked
11. They have been in the United States three months.
- A) before B) for C) since D) after
12. We live the other side of the highway.
- A) by B) for C) in D) on
13. Children in the garden now.
- A) play B) have played C) plays D) are playing
14. 'Anna Karenina' by L.Tolstoi.
- A) has written B) was written C) was writing D) wrote
15. out of the window I saw him walking in the street.
- A) Was looking B) Have looked C) Looking D) Is looking

Part 3 General English language proficiency

Test 6 Gap-filling text

Задание. Прочтите следующий текст до конца. Затем прочтите 1-2 предложения и постарайтесь заполнить пропуски. Выберите одно из четырех слов, приведенных после текста. Выберите одно из четырех слов, приведенных после текста. Напишите свой ответ на листе для ответов.

Accident on the river

New words: provision – вещи; oar – весло; rope – веревка; slippery - скользкий

The next day all three started down the river. Thornton put all his provisions -1- the three dogs on the -2-. Then he, Pete and Hans -3- into the boat themselves -4- Thornton pushed off. It was difficult -5- down that river. In many -6- the current was very strong -7- it was necessary for the -8- and dogs to get off.

-9- Thornton stood in the back -10- of the boat all the -11- working with one oar, Pete -12- Hans tied a rope to -13- boat and went along the -14-.

In some places the current -15- so strong that it was -16- for Hans and Pete to -17- the boat back. And it -18- not easy work.

At an -19- bad place, about half-way -20- the river, Hans and Pete -21- pulled the boat with great -22- and Thornton fell into the -23-. The current carried him down -24- great speed. In a moment -25- was only a small black -26- in the white and blue -27- of the river. In another moment Hans -28- Pete saw him no -29-.

At first Thornton understood nothing: -30- only felt the cold and -31- water all round him. Then -32- looked back. But he could -33- see Pete and Hans.

But -34- was that black spot in -35- water just behind him? He -36- back again. It was Buck! -37- a minute the dog was -38- him and in another minute -39- held him by the tail. '-40- I am saved', thought Thornton.

-41- the current was too strong: -42- a moment Thornton saw Buck -43- do nothing. And then, suddenly, -44- felt he had hit against something -45-. They were on a -46- just below the water. But -47- long could he stay there? -48- stone was very slippery. He -49- not stay on it more -50- a few minutes. 'I must send Buck for help', he thought.

1. A) heavy B) had C) and D) also
2. A) plane B) car C) train D) boat
3. A) got B) put C) left D) asked
4. A) if B) and C) from D) through
5. A) jumping B) looking C) getting D) giving
6. A) rivers B) stones C) places D) boats
7. A) when B) and C) at D) if
8. A) provision B) boats C) waves D) men
9. A) Not B) Only C) Because D) Already
10. A) part B) body C) wave D) bed
11. A) place B) week C) time D) man
12. A) at B) on C) or D) and
13. A) big B) the C) a D) quick
14. A) accident B) boat C) bank D) friend
15. A) was B) stood C) gave D) had
16. A) fine B) necessary C) easy D) careful
17. A) throw B) send C) leave D) pull
18. A) could B) was C) had D) found

- | | | | |
|-----------------|-------------|----------------|--------------|
| 19. A) almost | B) easily | C) especially | D) usually |
| 20. A) above | B) down | C) under | D) back |
| 21. A) suddenly | B) easily | C) beautifully | D) often |
| 22. A) strength | B) laugh | C) length | D) talent |
| 23. A) boat | B) accident | C) water | D) bank |
| 24. A) off | B) without | C) of | D) with |
| 25. A) they | B) he | C) it | D) boat |
| 26. A) dog | B) spot | C) bird | D) stone |
| 27. A) air | B) from | C) bank | D) waves |
| 28. A) none | B) neither | C) or | D) and |
| 29. A) more | B) little | C) moment | D) danger |
| 30. A) could | B) I | C) he | D) often |
| 31. A) saw | B) drank | C) left | D) swam |
| 32. A) all | B) dog | C) he | D) suddenly |
| 33. A) better | B) be | C) not | D) none |
| 34. A) when | B) ever | C) about | D) what |
| 35. A) all | B) full | C) the | D) silent |
| 36. A) laughed | B) caught | C) hoped | D) looked |
| 37. A) on | B) what | C) in | D) that |
| 38. A) through | B) beside | C) past | D) beginning |
| 39. A) somebody | B) Pete | C) they | D) Thornton |
| 40. A) How | B) Seldom | C) Now | D) Not |
| 41. A) What | B) Almost | C) Which | D) But |
| 42. A) In | B) Of | C) Before | D) Also |
| 43. A) let | B) could | C) tried | D) wanted |
| 44. A) Buck | B) boat | C) Thornton | D) wave |
| 45. A) hard | B) red | C) nice | D) soft |
| 46. A) plant | B) dog | C) stone | D) fish |
| 47. A) for | B) how | C) as | D) what |
| 48. A) at | B) on | C) a | D) the |
| 49. A) tried | B) hoped | C) must | D) could |
| 50. A) than | B) for | C) not | D) less |

Вариант 3

Part 1 Indirect test of oral skills

Test 1 Conversation

Задание. Прочтите следующий диалог до конца. Затем прочитайте 1-2 предложения и постарайтесь заполнить пропуски, вставив только одно слово вместо одного пропуска. Напишите свой ответ на листе для ответов.

Telephone conversation

- Secretary: Hello. _____ 1 _____ is Mantic Steel. Can I _____ 2 _____ you?
 Tom Stevens: Hello. Can I _____ 3 _____ to Mr. James Brown, please.
 Secretary: I'm _____ 4 _____. He is out at the moment.
 Tom Stevens: What time is he _____ 5 _____ back?
 Secretary: I'm afraid I don't _____ 6 _____ exactly. About three o'clock, I hope. Who's _____ 7 _____, please?
 Tom Stevens: My name is Tom Stevens. I'm from Oxford Textronics.
 Secretary: Can he _____ 8 _____ you when he comes _____ 9 _____?
 Tom Stevens: No, I'm afraid not. I'm leaving my office _____ 10 _____.

Test 2 Vocabulary

Задание. Заполните пропуски одним из четырех слов или выражений, приведенных после каждого предложения. Напишите свой ответ на листе для ответов.

-, I'm late.
 A) Sorry B) Excuse me C) Excuse D) I'm sorry
- What kind of did you get at the last competition.
 A) pride B) prize C) team D) record
- We didn't know wait or go home.
 A) to B) if to C) whether to D) if that we should
- Everybody seems to be tired now. When can we ... our meeting?
 A) graduate B) hope C) continue D) count
- Mother asked you to the table.

- A) air B) lay C) mean D) become
6. You must be more careful if you don't want to your things.
A) allow B) arrest C) invent D) lose
7. Be careful, he really what he said.
A) meant B) sold C) turned D) won
8. We to come back from the party not later than 10 o'clock.
A) looked B) listened C) promised D) went
9. Is she going to her exam this year?
A) expect B) enter C) make D) take
10. He didn't hear what I was
A) saying B) telling C) talking D) speaking

Test 3 Grammar

Задание. Заполните пропуски одним из четырех слов или выражений, приведенных после каждого предложения. Напишите свой ответ на листе для ответов.

- 1..... they speak English?
A) Are B) Have C) Do D) Be
2. Please, speak to sister!
A) she and she's B) her and her C) her and she's D) she and her
3. Are the books in your room? Yes, my friend
A) puts them there B) put it there C) puts it there D) put them there
4. Where are your friends now? They TV in the living-room.
A) have watched B) watched C) are watching D) were watching
5. Do you know?
A) how old is he B) how he is old C) how old he is D) how is he old
6. If it is not cold, we to the Central Park
A) go B) will go C) have gone D) would have gone
7. Their house is three times
A) so big as our one B) so big as ours C) as big as our one D) as big as ours
8. English you must work hard.
A) Knowing B) Have known C) Will know D) To know
9. The weather is better today, ?
A) hasn't it B) isn't it C) doesn't it D) wasn't it
10. I since morning and I'm very tired.
A) travel B) am traveling C) have been traveling D) was traveling

Part 2 Reading comprehension

Test 4 Vocabulary: nouns and verbs

Задание. Заполните пропуски одним из четырех слов или выражений, приведенных после каждого предложения. Напишите свой ответ на листе для ответов.

1. When we were in the forest we some flowers.
A) selected B) picked C) chose D) collected
2. This writer is for his short stories.
A) angry B) cheap C) silent D) famous
3. Jack wanted to to his friend.
A) cause B) say C) fill D) talk
4. After the flight the plane was back on the
A) ground B) piece C) air D) cloud
5. Shakespeare was born in 1564, he at the age of fifty-two.
A) entered B) decided C) died D) called
6. His story made everybody
A) frozen B) laugh C) bathe D) mention
7. He six pounds for the tickets.
A) sang B) rose C) shock D) paid
8. My friend has always me good advice.
A) bought B) covered C) driven D) given
9. John his friend at the station.
A) invented B) let C) met D) let
10. For translating this text you a dictionary.
A) meet B) reach C) pay D) need
11. Fruit is good for people's
A) health B) advice C) knowledge D) language

12. By the time we came to the theatre the..... had begun.
A) performance B) show C) game D) number
13. Grandmother planned to next Saturday at home.
A) feel B) hope C) understand D) spend
14. Suddenly the car began to
A) fly B) move C) swim D) step
15. The children had that story before.
A) shown B) brought C) moved D) heard
16. For him the Olympic games were the most important of the year.
A) freedom B) flight C) event D) fear
17. A large of books lay on the desk.
A) favour B) figure C) letter D) number
18. He a job at a shoe factory.
A) cost B) got C) helped D) felt
19. The travels around the sun.
A) east B) land C) earth D) death
20. He a parcel in his hands.
A) helped B) lost C) held D) taught
21. We did not want to any trouble.
A) cause B) laugh C) hurt D) marry
22. They sat in the third of the cinema.
A) line B) bench C) row D) line
23. Oliver had to go out and for food because his parents were very poor.
A) grow B) beg C) fly D) cost
24. John his leg while he was playing football.
A) sold B) taught C) slept D) hurt
25. The lake is clearly from our house.
A) looked B) lost C) spread D) seem

Adjectives

26. You must be when crossing the street.
A) late B) slept C) careful D) besides
27. He wanted his son to spend as much time as in the open air.
A) early B) rally C) possible D) late
28. Blue is my color.
A) favourite B) complete C) different D) difficult
29. Of all the discoveries ever made by man, radio is one of the most
A) unemployed B) possible C) separate D) wonderful

Adverbs

30. The holiday lasts September.
A) along B) until C) among D) behind
31. Tom left without saying good-bye.
A) just B) although C) however D) even
32. He was standing to the window.
A) deep B) slow C) short D) close
33. Nobody can help us..... Peter.
A) except B) expect C) until D) already
34. They haven't been to the British Museum the war
A) above B) soon C) since D) science
35. Haven't they finished their homework?
A) now B) yet C) still D) since
36. John has literature for his work.
A) all B) many C) enough D) any
- Phrasal verbs
37. It was raining when Tim the train.
A) was waiting for B) was expecting C) waited D) expected
38. This car is made plastic.
A) with B) of C) on D) by
39. That's the book
A) what I'm interested on B) I'm interested C) what I'm interested in D) I'm interested in
40. Can you me up outside the station?
A) welcome B) lift C) pick D) meet

Test 5 Grammar

Задание. Заполните пропуски одним из четырех слов или выражений, приведенных после каждого предложения. Напишите свой ответ на листе для ответов.

1. Great Britain rich in minerals.
A) have B) has C) are D) is
2. he many good ideas?
A) Have B) Has C) Are D) Is
3. That's Good idea!
A) the B) a C) an D) –
4. I heardnews onradio.
A) a...a B) a...the C) the...a D) the...the
5. A boat is Than ship.
A) as small B) small C) smaller D) the smallest
6. We were so tired that we would have slept
A) anywhere B) somewhere C) however D) whatever
7. Every old palace hasstrange stories.
A) his B) their C) a D) its
8. The students had to several dictations.
A) write B) wrote C) written D) be written
9. This seems an interesting book.
A) is B) is being C) to be D) was
10. this room can as a classroom.
A) use B) be used C) have used D) to be used
11. There is a long table The corner.
A) on B) with C) of D) in
12. Do you usually have a large party Your birthday?
A) at B) with C) on D) for
13. Whyyou writing with a pencil?
A) do B) have C) had D) are
14. These new houses Two years ago.
A) were built B) have built C) built D) building
15. But the new schoolnext year.
A) will built B) will be built C) has built D) will be building

Part 3 General English language proficiency

Test 6 Gap-filling text

Задание. Прочтите следующий текст до конца. Затем прочтите 1-2 предложения и постарайтесь заполнить пропуски. Выберите одно из четырех слов, приведенных после текста. Выберите одно из четырех слов, приведенных после текста. Напишите свой ответ на листе для ответов.

The highest mountain in the world

Mount Everest is the highest mountain in the Himalayas and the highest mountain in the world. It is 8.882 metres high. Many -1- men have tried to reach the -2- of Mount Everest. It is very -3- to reach the top of a -4- mountain. The men must take warm -5- with them because it is very -6- high up in the mountains. They -7- take with them food, tents and -8- other things. They must have men -9- carry their things. And it -10- not easy to carry things in -11- mountains.

In the year 1921 seven -12- came to Mount Everest. They did -13- try to reach the top. They -14- came to see which was the -15- way up to the top.

A -16- later, in 1922, some Englishmen came -17- to Mount Everest. This time they -18- to reach the top of the -19-. They went up five miles, but -20- not get any higher. They tried -21- times. When they started out the -22- time, it began to snow and -23- men died in the snow.

The -24- went back to England, but some -25- came back to Mount Everest -26- 1924. They tried to reach the top.

-27- soon it began to snow, and -28- men could not go on. For -29- days they could not do anything -30- the wind was very strong. Only -31- men tried the third time. The -32- men watched them on their way -33-. For some time they could see -34- well. Then the clouds came down, -35- they could not see the two -36-. When the clouds opened, they saw -37- two men very high up, near -38- top. Did the men reach the -39-? Nobody knows because the men did -40- come back.

In 1953 twelve men -41- to reach the top. Nine of -42- were Englishmen, three were not. Three -43- and fifty men carried their things. -44- twelve men went up from camp -45- camp. The highest camp was more -46- up in the mountains. -47- five men reached that camp. From -48- camp two men, Hillary and Tenzing, -49- the top of the world. They -50- the first.

1. A) days B) times C) other D) hours
2. A) bottom B) tip C) foot D) top
3. A) difficult B) high C) heavy D) easy
4. A) nice B) tall C) high D) long
5. A) clothes B) fires C) materials D) things
6. A) dry B) hard C) easy D) cold
7. A) have B) must C) may D) like

8. A) same B) many C) lots D) more
 9. A) who B) that C) they D) whose
 10. A) be B) was C) is D) will
 11. A) their B) the C) same D) top
 12. A) speakers B) people C) walkers D) Englishmen
 13. A) hard B) not C) want D) no
 14. A) alone B) only C) want D) no
 15. A) best B) most C) hard D) difficult
 16. A) day B) week C) year D) time
 17. A) over B) again C) even D) already
 18. A) tried B) asked C) hated D) choose
 19. A) place B) forest C) hill D) mountain
 20. A) were B) can C) could D) should
 21. A) lots B) much C) number D) many
 22. A) long B) short C) third D) first
 23. A) little B) same C) some D) that
 24. A) men B) workers C) hunters D) soldiers
 25. A) time B) happened C) men D) them
 26. A) at B) in C) from D) on
 27. A) When B) If C) But D) This
 28. A) other B) also C) a D) the
 29. A) no B) some C) any D) only
 30. A) because B) about C) that D) then
 31. A) one B) some C) all D) any
 32. A) all B) same C) other D) last
 33. A) again B) up C) home D) high
 34. A) them B) those C) their D) these
 35. A) but B) before C) and D) after
 36. A) clouds B) men C) mountains D) tops
 37. A) some B) the C) our D) other
 38. A) the B) their C) from D) off
 39. A) cloud B) mountain C) top D) time
 40. A) nor B) neither C) no D) not
 41. A) asked B) tried C) looked D) sat
 42. A) them B) their C) us D) these
 43. A) more B) friends C) hundred D) day
 44. A) After B) Next C) Also D) The
 45. A) off B) to C) after D) by
 46. A) than B) to C) that D) higher
 47. A) Alone B) If C) Only D) When
 48. A) they B) down C) whose D) that
 49. A) opened B) reached C) drew D) lost
 50. A) wanted B) liked C) were D) be

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:

Контрольные задания и материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков:

Примерный вариант грамматических тестов

Задание. Заполните пропуски одним из четырех слов или выражений, приведенных после каждого предложения. Напишите свой ответ на листе для ответов.

1. Can he English?
 A) speaks B) speaking C) speak D) to speak
2. John speaks English, but ?
 A) does Margaret B) speaks Margaret C) Margaret speaks D) Margaret does
3. What time lunch?
 A) does Jack has B) Jack has C) do Jack has D) does Jack have
4. you written the letter to our teacher?
 A) Shall B) Will C) Have D) Having
5. When her homework?
 A) Ella usually does B) does Ella do usually C) usually does Ella D) does Ella usually do
6. If you work hard, you your exams well.
 A) pass B) will pass C) have passed D) are passing
7. His son is
 A) so old as yours B) as old as your one C) so old as your one D) as old as yours
8. I'm sorry that I had to stop our conversation the telephone.

- A) for answer B) for answering C) to answer D) to answering
 9. He has three children, he?
 A) don't B) hasn't C) haven't D) hadn't
 10. All the questions of this test should
 A) answer B) to answer C) be answered D) to be answered

1. Read the following text which explains how job advertisements differ in three European countries.

Job Ads: Reading between the Lines

Checking out job advertisements is popular with executives worldwide. But though the activity is universal, is the same true of the advertisements? Are executive positions in different countries advertised in the same way? A comparison of the jobs pages of The Times of London, Le Monde of Paris and Germany's Frankfurter Allgemeine Zeitung suggests not.

First, what UK job seekers consider an essential piece of information- what the post pays- is absent from French and German adverts. It is often left to applicants to raise these themselves. In contrast most British advertisements mention not only salary, but also other material incentives including a car and fringe benefits. French or German advertisements rarely refer to these.

The attention given to rewards in the UK indicates the importance of the job and its responsibility. In France and Germany that information is given by the level of experience and qualifications demanded. Salary can be assumed to correspond with this.

If French or German adverts are vague about material rewards, they are precise about qualifications. They usually demand a degree in ..., not simply a degree. In Germany, for example, a technical director for a machine tool company will be expected to have a Dipl-Ing degree in Mechanical Engineering.

French advertisements go further. They may specify not just the type of grande ecole degree, but sometimes a particular set of institutions (Formation superieure X, Centrale, Mines, HEC, ESSEC), these being the most famous grandes ecoles.

All this contrasts with the vague call for «graduates» (or «graduate preferred») which is found in the UK. British companies often give the impression that they have a particular type of applicant in mind, but are not sure about the supply and will consider others. Their wording suggests hope and uncertainty, as in this advertisement from The Times: «Whilst education standards are obviously important a large measure of personal oomph* is likely to secure the success of your application».

In the UK qualification beyond degree level make employers nervous, but in France or Germany it is difficult to be «overqualified». Many people on German executive boards have doctorates and the French regard five or six years of intensive post-baccalaureat study at a grand ecole as ideal training. British managers are not selected primarily for their intelligence, as managers are in France, or for their expert knowledge, as in Germany. Instead, the British give importance to social, political and leadership skills.

This difference also shows in the personal qualities mentioned. British advertisements stress energy, ability to communicate and motivate. German advertisements like achievement, but it tends to be less personality-driven. German companies want candidates with sound knowledge, experience and competence in their field. They rarely recruit novices as do British employers. French advertisements refer more to intellectual qualities like analytical aptitude and independence.

Even the tone of the job advertisements is different in the three countries. By French and German standards, British advertisements are very racy**. They attract young executives with challenges such as: «Are you reaching your potential? », whereas French and German advertisements are boringly direct, aiming to give information about the job rather than to sell it.

All these points are to three different conceptions of management. The French regard it as intellectually complex, the Germans as technically complex, and the British as interpersonally complex. But they agree on one thing: it is complex.

Jean-Louis Barsoux

*oomph=enthusiasm

**racy=bold, exciting

2. Now complete the chart with the information each country provides in its advertisements.

	UK	France	Germany
Salary	1	Essential piece of information.	2 Not mentioned. 3 Not mentioned.
Material incentives	4	5	6
Degrees/qualifications	8	9	7
School attended	11	10	12
Personal qualities	14	13	15
Tone of job advertisement	17	16	18
Conceptions of management	20	19	21

3. Paragraphs 1-9 contain advice for business leaders. Choose the appropriate heading for each paragraph from the list below.

- A leader should be a good teacher and communicator.
- A leader must manage time and use it effectively.
- A leader must have technical competence.
- A leader must provide vision.
- A leader must be visible and approachable.
- A leader should be introspective.
- A leader should be dependable

h. A leader should open-minded.

i. A leader should have a sense of humour.

1. In large organizations, leaders should spend no more than four hours a day in their offices. The rest of the time, they should be out with their people, talking to lower-level employees and getting their feedback on problem areas. They should be making short speeches and handing out awards. They should be traveling widely throughout their organizations.
2. The best leaders are those whose minds are never closed and who are eager to deal with new issues. Leaders should not change their minds too frequently after a major decision has been made, but if they never reconsider, they are beginning to show a degree of rigidity and inflexibility that creates problems for the organization.
3. Executives must take a disciplined approach to their schedules, their post, their telephone calls, their travel schedules and their meetings. Staying busy and working long hours are not necessarily a measurement of leadership effectiveness.
4. Leaders may run efficient organizations, but they do not really serve the long-term interests of the institution unless they plan, set goals and provide strategic perception.
5. The leader must be willing to pass on skills, to share insights and experiences, and to work very closely with people to help them mature and be creative.
6. Leaders should let people know that life is not so important that you can't sit back occasionally and be amused by what is happening. Laughter can be a great reliever of tension.
7. Reliability is something that leaders must have in order to provide stability and strength to organizations. Leaders must be willing to be flexible but consistency and coherence are important elements of large organizations.
8. Leaders must not only understand the major elements of their businesses but must also keep up with any changes.
9. Leaders should be able to look at themselves objectively and analyze where they have made mistakes and where they have disappointed people.

4. The following sentences are incomplete. Four words or phrases marked a, b, c and d are given beneath each sentence. Choose the one word or phrase that best completes the sentence.

1. Domestic sales have _____ by 6% over the last year.

- a raised
- b lose
- c risen
- d arisen

2. Continued expansion to new markets will depend _____ whether we are able to raise new capital.

- a of
- b in
- c for
- d on

3. The _____ department staff has been cut back substantially.

- a product
- b production
- c produce
- d producing

4. Our headquarters are _____ in Mountain View, California.

- a positioned
- b located
- c set out
- d established

5. The new management team has succeeded _____ stricter cost control.

- a to introduce
- b the introduction of
- c in introducing
- d for introducing

6. Jack Bogart _____ the post of Managing Director since 1995.

- a has filled
- b filled
- c fills
- d has been filled

7. Companies often _____ job applicants to take personality tests.

- a is required
- b are requiring
- c require
- d requires

8. We firmly believe _____ providing career development opportunities for all our employees.

- a on
- b for
- c in
- d at

9. It looks like you have _____ a mistake on our invoice.

- a make

- b do
c made
d done
10. I'd like to introduce you to James Stewart, who _____ our accounting department last week.
a joined
b has joined
c was joined
d has been joined
11. When David Kidd opened his franchise, he _____ such long hours.
a wasn't used to work
b didn't use to work
c wasn't used to working
d didn't used to working
12. The bank has _____ approved our loan application.
a currently
b already
c eventually
d always
13. Television was invented by a _____ engineer.
a Scot
b Scottish
c Scotch
d Scotland
14. You can use your bank card to _____ cash at ATMs worldwide.
a transfer
b pay
c deposit
d withdraw
15. On-line banking _____ you check your balance whenever you want.
a lets
b enables
c allows
d permits

5. READING

New Kids on the Business Block: Thatcher's Enterprise Babes are Taking the Tycoon's World by Storm

by Ruth Sunderland

Dylan Wilk runs his own multimillion-pound business and could afford to retire. He draws a six-figure salary and drives a bright yellow BMW M3. Holidays are spent in California or skiing in Austria.

But Wilk is only 23 years old. He set up his company, Gameplay, at the age of 20 and in just three years it has become Britain's second-largest mail-order supplier of computer games with 35 staff and a turnover of £7.5 million in 1997, set to double this year. He is one of Thatcher's babes – the children born or brought up since 1979 when she swept to power and started the enterprise revolution.

Now as 'young adults' they are taking the business world by storm. One in eight of all startup businesses is founded by an entrepreneur aged 16 to 24 and there is a growing band of teenage and twenty – something tycoons. They include 14-year old Tom Hartley, who recently hit the headlines after becoming Britain's youngest self-made millionaire by selling Porsches.

Andrew Collins, 21, started Firemagic Fireworks, at the age of 19. He is turning over £100,000 a year and has just taken on a new partner, his former chemistry teacher, Pete Taschimowitz, who encouraged his interest in pyrotechnics.

Collins loves his work but admits success has come at a price. 'Starting a business at that age is not easy. I have to work seven days a week and my social life is out of the window. My girlfriend doesn't even like fireworks'.

Several organisations have been set up to help young entrepreneurs; including the Prince's Youth Business Trust, a charity that offers loans and advice, and oil company Shell's Live WIRE scheme, which provides free guidance. But young hopefuls face greater barriers than their mature counterparts and run high risk of failure.

In spite of some undeniable success stories, two-thirds of startups by under 25s end in failure within four years, a far higher rate than for older people. Eighties' entrepreneur Alan Sugar, who set up his first business at 19, believes starting too young can be damaging. Sugar says: 'I would not want to see many entrepreneurs straight out of school. They need to have some experience of work and real life.' Many also face a daunting hurdle trying to raise finance, since banks are often unwilling to lend to someone without a financial record. Gulam Kadir, 21, had to overcome his bank manager's opposition to found the Ruhani Moslem Funeral Service at the age of 19. It now has a turnover of nearly £100,000. Kadir says: 'I was turned down for a loan because they said I was too young for the funeral business. People do not expect a young person in this area. I knew it wouldn't be easy, but I was determined.'

Youngsters may also experience prejudice from customers and suppliers who see them as naïve and inexperienced. Victoria Goodwin, 22, set up her own decorative finishes business based in Sheffield when she was 20, and has recently worked on the set of a TV soap opera. She says: 'Being young can be a drawback, but it can also be an advantage because some customers believe you don't have preconceived ideas and will do what they want.'

Richard Street, chief executive of the Prince's Youth Business Trust, believes future generations must learn the lessons of Thatcher's children or risk losing out in the employment market. He says: 'Business education would certainly benefit young people: not all will become entrepreneurs, but they need to be prepared because they will have flexible careers with periods in jobs and periods of

self-employment.'

Mail on Sunday

6. Read the following statements about the article and indicate whether they are true (T) or false (F).
1. Dylan Wilk, who founded Gameplay at the age of 20, retired three years later after becoming a millionaire.
 2. Gameplay is the largest British retail chain specialising in computer games.
 3. Over ten percent of new businesses are started by people under the age of 25.
 4. Tom Hartley inherited most of his money.
 5. Andrew Collins set up his company with his chemistry teacher.
 6. Shell offers loans to young entrepreneurs.
 7. Entrepreneurs in their early 20s are more likely to succeed than older people who go into business for themselves.
 8. Many banks are reluctant to provide financing to youngsters.
 9. The bank accepted Gulam Kadir's loan application because his business concept was unusual for a young person.
 10. Some customers like doing business with young entrepreneurs as they are more flexible.

Product and Corporate Advertising

1 Read the following article and choose the best sentence (A-I) from the list opposite to complete each gap.

Would you call your friends if it meant hearing ads every three minutes - er, make that free minutes?

You pick up the telephone, dial the number and before it rings a cheerful voice says, "Hello! This call is sponsored by..." 1 _____. We've come to tolerate (maybe) TV ads that cut into movies just at the dramatic moment, or intrude on soccer matches right when crucial play begins. In American football, referees even halt play for commercials. But how many people would be willing to have a phone call repeatedly interrupted for "a brief word from our sponsor"?

Answer: plenty.

That's the verdict from Sweden, where an outfit called Gratistelefone is the offering free, advertising-supported calls in a two-month trial. Lines are overloaded. 2 _____. They are not, it seems. A caller dials a toll-free number, and then dials any other number in Sweden. 3 _____. There's no charge for as the caller - or the person called - wants to talk, or is willing to have conversation punctuated by chirpy jingles. 4 _____. But giveaways know no age barrier, says Borden. "We were a bit amazed, but we're getting lots of middle-aged and older people. For them it's no bother." He wouldn't confirm published reports that the system is getting 30,000 callers a day, but did say it is so popular that on some evenings the circuits are jammed. And what's in it for advertisers in this brave new medium? 5 _____. "Because the ad only 10 seconds long and your friend is waiting on the line, you can't really go to the bathroom," says Broden. "It's very cost-efficient." A handful of organizations, including a movie theater chain, a radio station, a snacks company and a charity, are already running ads, which cost about 13 cents per spot, and dozens more have expressed interest. Gratistelefone has bigger, not to mention Big Brother-like plans. 6 _____. Then, different callers might hear different ads, tailored to the advertisers' needs. There's even the technology to play separate ads to each person on the line - the caller from the rural north might hear a pickup truck pitch, while the recipient in Stockholm could listen to one for a local restaurant. The company plans to extend the service nationwide in Sweden in the next few months, and it has been deluged by inquiries from other countries. If the (READ TIME!) idea catches on and (READ TIME!) consumers elsewhere prove tolerant (READ TIME!) of such interruption, who knows where it may lead?

By Jay Branegan

- A. Each ad has a very small – but equally captive – audience.
- B. Gratistelefone leases capacity from other telephone operators at bulk rates.
- C. "We were afraid consumers would be annoyed by the breaks," says Peter Borden, the marketing director.
- D. Future customers will have to provide a telephone number and all-important demographic data – age, sex marital status, address and so one.
- E. We put up with commercial between songs on the radio.
- F. They hope to make profits by charging advertisers for the chance to reach the world's most narrowly targeted audience.
- G. Not surprisingly, young people and students have been the biggest users in the test.
- H. Although Sweden's telephone market has been competitive for some time, long-distance charges can still be high.
- I. The caller hears one 10-second ad while the connection is made, another in a minute, and then one spot every minute.

2 Combine a word from A with one from B to match each of the definitions below.

A

Target

Celebrity

Hard

Company

Ad

Publicity
Public relation
Product
B
Sell
Logo
Audience
Endorsements
Launch
Event
Agency
Stunt
1. _____ an aggressive, persuasive way of selling of product.
2. _____ the marketing and advertising effort that is organised to promote a new item when it goes on the market.
3. _____ a printed symbol that stands for a business or their brand.
4. _____ an organised gathering to get media coverage for a brand, product or store opening.
5. _____ the demographic group that an advertising campaign is aimed at.
6. _____ well-known people promoting a particular product.
7. _____ a firm that specialises in creating advertising campaigns for business.
8. _____ an unusual, sometimes shocking action intended to attract people's attention in order to promote a brand or product.

5.4. Перечень видов оценочных средств

Перечень видов и форм контроля дисциплины:

- выполнение учебных индивидуальных заданий в ходе практических занятий;
- контрольный опрос (устный);
- коллоквиум;
- выполнение тестового задания;
- реферат.

Задания со свободно конструируемым ответом (СКО) предполагает составление развернутого ответа на теоретический вопрос. Задание с выбором одного варианта ответа (ОВ). в задании данного типа предлагается несколько вариантов ответа, среди которых один верный. Задания со свободно конструируемым ответом (СКО) предполагает составление развернутого ответа, включающего полное решение задачи с пояснениями.

6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

6.1. Рекомендуемая литература

6.1.1. Основная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л1.1	Павлова Л. Г., Кашаева Е. Ю.	Деловые коммуникации: Учебник	Москва: КноРус, 2021, URL: https://book.ru/book/939120
Л1.2	Гюриков А. Г., под ред., Чернышова Л. И., под ред., Киселева Н. И., Новиков А. В.	Деловые коммуникации: Учебник	Москва: КноРус, 2021, URL: https://book.ru/book/939061
Л1.3	Чернышова Л. И.	Деловые коммуникации. Практикум: Учебное пособие	Москва: КноРус, 2021, URL: https://book.ru/book/940045
Л1.4	Приходько О.В., Самойлов И.Л.	Деловые коммуникации: Учебное пособие	Красноярск: Сибирский федеральный университет, 2020, URL: http://znanium.com/catalog/document?id=381948

6.1.2. Дополнительная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
--	---------------------	----------	-------------------

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л2.1	Тюриков А. Г., под ред., Чернышова Л. И., под ред., Киселева Н. И., Новиков А. В.	Деловые коммуникации: Учебник	Москва: КноРус, 2019, URL: https://book.ru/book/931775
Л2.2	Павлова Л. Г., Кашаева Е. Ю.	Деловые коммуникации: Учебник	Москва: КноРус, 2019, URL: https://book.ru/book/931096
Л2.3	Шарков Ф. И., Комарова Л. В.	Деловые коммуникации: Учебник	Москва: КноРус, 2018, URL: https://book.ru/book/926567
Л2.4	Анопченко Т. Ю., под ред., Григан А. М., Моисеенко А. А., Новицкая А. И., Пайтаева К. Т., Репина Е. А., Чернышев М. А.	Деловые коммуникации: Учебное пособие	Москва: КноРус, 2018, URL: https://book.ru/book/924246
Л2.5	Павлова Л. Г., Кашаева Е. Ю.	Деловые коммуникации: Учебник	Москва: КноРус, 2016, URL: https://book.ru/book/916804
Л2.6	Шарков Ф. И., Комарова Л. В.	Деловые коммуникации: Учебник	Москва: КноРус, 2016, URL: https://book.ru/book/917888
Л2.7	Кривокопа Е.И.	Деловые коммуникации: Учебное пособие	Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2019, URL: http://znanium.com/catalog/document?id=354559
Л2.8	Тимофеев М.И.	Деловые коммуникации: Учебное пособие	Москва: Издательский Центр РИО, 2018, URL: https://znanium.com/catalog/document?id=359707
Л2.9	Пивоваров А.М.	Деловые коммуникации: социально-психологические аспекты: Учебное пособие	Москва: Издательский Центр РИО, 2019, URL: https://znanium.com/catalog/document?id=372749

6.1.3. Методические разработки

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л3.1	Кулагина Н.В.	Деловые коммуникации: Учебно-методическая литература	Москва: Вузовский учебник, 2016, URL: http://znanium.com/catalog/document?id=277692

6.2. Электронные учебные издания и электронные образовательные ресурсы

Э1	Российская государственная библиотека. - Режим доступа: http://www.rsl.ru		
Э2	Научная электронная библиотека. - Режим доступа: www.elibrary.ru		
Э3	Предметно-ориентированная логическая библиотечная сеть. - Режим доступа: http://www.libweb.ru		
Э4	Библиографическая поисковая система «Букинист» . - Режим доступа: http://bukinist.agava.ru		
Э5	Национальная электронная библиотека. - Режим доступа: http://nel.nns.ru		
Э6	Российская государственная библиотека. - Режим доступа: http://www.rsl.ru		
Э7	ИНИОН. - Режим доступа: http://www.inion.ru		

6.3.1. Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение, в том числе отечественного производства

6.3.1.1	Windows 10 Pro RUS Операционная система – Windows 10 Pro RUS Подписка Microsoft Imagine Premium – Order №143659 от 12.07.2021		
6.3.1.2	7-Zip Архиватор 7-Zip Программное обеспечение по лицензии GNU GPL		
6.3.1.3	Яндекс Браузер Браузер Яндекс Браузер Лицензионное соглашение на использование программ Яндекс Браузер https://yandex.ru/legal/browser_agreement/		
6.3.1.4	Mozilla Firefox Браузер Mozilla Firefox Программное обеспечение по лицензии GNU GPL		
6.3.1.5	LibreOffice Офисный пакет LibreOffice Программное обеспечение по лицензии GNU GPL		
6.3.1.6	Kaspersky Endpoint Security Антивирусное ПО Kaspersky Endpoint Security для бизнеса Стандартный (350шт). Договор № ПР-00037842 от 4 декабря 2023 г. (ООО Прима АйТи)		

6.3.1.7	Adobe Reader DC Adobe Acrobat — пакет программ, предназначенный для создания и просмотра электронных публикаций в формате PDF Adobe Acrobat Reader DC and Runtime Software distribution license agreement for use on personal computers от 31.01.2017
6.3.1.8	ПО ЛИНКО v8.2 демо-версия ПО для компьютерного лингафонного кабинета демо-версия
6.3.2. Перечень профессиональных баз данных и информационных справочных систем	
6.3.2.1	Консультант Плюс http://www.consultant.ru
6.3.2.2	Кодекс – Профессиональные справочные системы https://kodeks.ru

7. МТО (оборудование и технические средства обучения)			
Ауд	Наименование	ПО	Оснащение
401	Помещение для проведения занятий лекционного типа, семинарского типа, курсовых работ (курсовых проектов), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации.	7-Zip Яндекс Браузер LibreOffice	60 посадочных мест, преподавательское место, доска, мультимедийный проектор (переносной), переносной ноутбук
402	Помещение для проведения занятий лекционного типа, семинарского типа, курсовых работ (курсовых проектов), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации.	7-Zip Яндекс Браузер LibreOffice	36 посадочных мест, преподавательское место, доска, мультимедийный проектор (переносной), переносной ноутбук
Читальный зал	Читальный зал. Информационно-библиотечный центр. Помещение для самостоятельной работы	7-Zip Яндекс Браузер Mozilla Firefox LibreOffice LibreCAD Inkscape Notepad++. 1С:Предприятие 8. Комплект Kaspersky Endpoint Security Maxima StarUML V1 Windows XP Professional Windows XP Professional MS Visual Studio Pro 2010 MS Visio Pro 2010 MS Project Pro 2010 MS Access 2010 MS Office Standart 2007	16 посадочных мест, рабочее место библиотекаря 6 компьютеров P5GC-MX1333/INTEL Core2Duo E2160/DDR2-667-1Гб/ST380815AS/Intel GMA-82945/Atheros L2 Fast Ethernet 10/100 4 компьютера GA945GCMX-S2/INTEL Core2Duo E2160/DDR2-667-1Гб/ST3160815AS/Intel GMA-82945/Realtek RTL8169 6 компьютеров P5GD2-X/Intel Pentium 4-3.00GHz/DDR2-667-1Гб/ WD800JD/Radeon X300/Marvell 88E805 1 компьютер P5KPL-SE/INTEL Core2Duo E6400/DDR2-667-2Гб/ST380811AS/GF-6600/ Realtek PCIe GBE 9200SE/Marvell 88E8001 6 мониторов LG Flatron 1730s 4 монитора NEC AccuSync LCD73v 6 мониторов Samsung SyncMaster 740n 1 монитор Samsung SyncMaster 920n 1 принтер HP LaserJet PRO m402n 1 сканер HP ScanJet G2410
123а	Специальное помещение для хранения и профилактического обслуживания	7-Zip Яндекс Браузер LibreOffice Notepad++. Oracle VM VirtualBox	Системный блок AMD FX-8120 1шт Системный блок Intel Core 2 CPU 4400 1шт. Монитор “LG L1718S” 1 шт. Монитор “BENQ CL2240” 1шт. Монитор “SAMSUNG 740m” 1шт.

	учебного оборудования	Adobe Reader DC ZEAL Klite Mega Codec Pack Windows 7 Pro CDBurnerXP Java 8 PDF24 Creator CCleaner Консоль Kaspersky Security Center Kaspersky Endpoint Security 11 ПАРУС-Бюджет 8.5.6.1 Microsoft Office 2007 Professional Plus 10-Strike File search pro 10-Страйк Сканирование Сети 10-Страйк Инвентаризация Компьютеров	Набор инструментов 1 шт. Паяльная станция Lukey 902 1 шт. Принтер SAMSUNG ML-1665 1 шт. Принтер SAMSUNG ML-1615 1 шт. Коммутатор D-Link DES-1005D 1 шт. Роутер Keenetic Lite (KN-3110) 1 шт. Паяльник 40 Вт дер/ручка 1 шт. Лампа настольная 1 шт. Стол 1-тумбовый 1 шт. Стол 2 тумбовый 1 шт. Стол офисный компьютерный 1 шт. Столик компьютерный 1 шт. Стол 1-тубовый с верхней приставкой 1 шт. Стулья тканевые на металокаркасе 2шт Стул деревянный 1шт Пылесос "SUPRA 1800W" 1 шт. Шуруповерт "Hitachi ds12dvf3" 1 шт. Веб-камера Logitech HD WebCam C525 1280*720 MicUSB - 4 шт Перфоратор Град-М 1 шт. Микрофон Yanmai R933 – 2 шт Ноутбук Asus X541U – 1 шт Проектор Cactus CS-PRO.02B.WXGA-W – 1 шт. Проектор Acer QNX1310 – 2 шт
Читальный зал	Читальный зал. Информационно-библиотечный центр. Помещение для самостоятельной работы	7-Zip Яндекс Браузер Mozilla Firefox LibreOffice LibreCAD Inkscape Notepad++. 1С:Предприятие 8. Комплект Kaspersky Endpoint Security Maxima StarUML V1 Windows XP Professional Windows XP Professional MS Visual Studio Pro 2010 MS Visio Pro 2010 MS Project Pro 2010 MS Access 2010 MS Office Standart 2007	16 посадочных мест, рабочее место библиотекаря 6 компьютеров P5GC-MX1333/INTEL Core2Duo E2160/DDR2-667-1Гб/ST380815AS/Intel GMA-82945/Atheros L2 Fast Ethernet 10/100 4 компьютера GA945GCMX-S2/INTEL Core2Duo E2160/DDR2-667-1Гб/ST3160815AS/Intel GMA-82945/Realtek RTL8169 6 компьютеров P5GD2-X/Intel Pentium 4-3.00GHz/DDR2-667-1Гб/ WD800JD/Radeon X300/Marvell 88E805 1 компьютер P5KPL-SE/INTEL Core2Duo E6400/DDR2-667-2Гб/ST380811AS/GF-6600/ Realtek PCIe GBE 9200SE/Marvell 88E8001 6 мониторов LG Flatron 1730s 4 монитора NEC AccuSync LCD73v 6 мониторов Samsung SyncMaster 740n 1 монитор Samsung SyncMaster 920n 1 принтер HP LaserJet PRO m402n 1 сканер HP ScanJet G2410
123а	Специальное помещение для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования	7-Zip Яндекс Браузер LibreOffice Notepad++. Oracle VM VirtualBox Adobe Reader DC ZEAL Klite Mega Codec Pack Windows 7 Pro CDBurnerXP Java 8 PDF24 Creator CCleaner Консоль Kaspersky Security Center Kaspersky Endpoint Security 11 ПАРУС-Бюджет 8.5.6.1 Microsoft Office 2007 Professional Plus 10-Strike File search pro 10-Страйк Сканирование Сети 10-Страйк Инвентаризация Компьютеров	Системный блок AMD FX-8120 1шт Системный блок Intel Core 2 CPU 4400 1шт. Монитор "LG L1718S" 1 шт. Монитор "BENQ CL2240" 1шт. Монитор "SAMSUNG 740m" 1шт. Набор инструментов 1 шт. Паяльная станция Lukey 902 1 шт. Принтер SAMSUNG ML-1665 1 шт. Принтер SAMSUNG ML-1615 1 шт. Коммутатор D-Link DES-1005D 1 шт. Роутер Keenetic Lite (KN-3110) 1 шт. Паяльник 40 Вт дер/ручка 1 шт. Лампа настольная 1 шт. Стол 1-тумбовый 1 шт. Стол 2 тумбовый 1 шт. Стол офисный компьютерный 1 шт. Столик компьютерный 1 шт. Стол 1-тубовый с верхней приставкой 1шт. Стулья тканевые на металокаркасе 2шт Стул деревянный 1шт Пылесос "SUPRA 1800W" 1 шт. Шуруповерт "Hitachi ds12dvf3" 1 шт. Веб-камера Logitech HD WebCam C525 1280*720 MicUSB - 4 шт Перфоратор Град-М 1 шт.

			Микрофон Yanmai R933 – 2 шт Ноутбук Asus X541U – 1 шт Проектор Cactus CS-PRO.02B.WXGA-W – 1 шт. Проектор Acer QNX1310 – 2 шт
410	Помещение для проведения занятий лекционного типа, семинарского типа, курсовых работ (курсовых проектов), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, самостоятельной работы.	Windows 10 Pro RUS 7-Zip Яндекс Браузер Mozilla Firefox LibreOffice LibreCAD Inkscape Notepad++. 1С:Предприятие 8. Комплект Kaspersky Endpoint Security MS Access 2016 MS Project Pro 2016 MS SQL Server 2019 MS SQL Server Management Studio 18.8 MS Visio Pro 2016 MS Visual Studio Community Edition Blender Gimp Maxima Oracle VM VirtualBox StarUML V1 PostgreSQL IntelliJ IDEA PyCharm Community Edition Eclips Adobe Reader DC Embarcadero RAD Studio XE8 Arduino Software (IDE) NetBeans IDE ZEAL	20 посадочных мест, рабочее место преподавателя 20 компьютеров A320M-H-CF/AMD Athlon 3000G/DDR4-2666-8Гб/A-DATA SX6000LNP/AMD RADEON Vega3/Realtek PCI-E GBE 20 мониторов Samsung S24R350FHI 23.8" 20 комплектов клавиатура + мышь (USB) 1 управляемый коммутатор TP-LINK TL-SG1024D
408	Помещение для проведения занятий лекционного типа, семинарского типа, курсовых работ (курсовых проектов), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации.	7-Zip Яндекс Браузер LibreOffice	30 посадочных мест, преподавательское место, доска, мультимедийный проектор (переносной), переносной ноутбук
404	Помещение для проведения занятий лекционного типа, семинарского типа, курсовых работ (курсовых проектов), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной	7-Zip Яндекс Браузер LibreOffice	75 посадочных мест, преподавательское место, доска, мультимедийный проектор (переносной), переносной ноутбук

	аттестации.		
403	Помещение для проведения занятий лекционного типа, семинарского типа, курсовых работ (курсовых проектов), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации.	7-Zip Яндекс Браузер LibreOffice	28 посадочных мест, преподавательское место, доска, мультимедийный проектор (переносной), переносной ноутбук

8. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Методические указания и материалы по видам занятий

Организация деятельности обучающихся по видам учебных занятий по дисциплине

Вид учебных занятий, работ Организация деятельности обучающегося

Лекция Написание конспекта лекций: кратко, схематично, последовательно фиксировать основные положения, выводы, формулировки, обобщения, отмечать важные мысли, выделять ключевые слова, термины. Проверка терминов, понятий с помощью энциклопедий, словарей, справочников с выписыванием толкований в тетрадь. Обозначить вопросы, термины, материал, который вызывает трудности, попытаться найти ответ в рекомендуемой литературе, если самостоятельно не удастся разобраться в материале, необходимо сформулировать вопрос и задать преподавателю на консультации, на практическом занятии.

Практические занятия Конспектирование источников. Работа с конспектом лекций, подготовка ответов к контрольным вопросам, просмотр рекомендуемой литературы, работа с текстом.

Самостоятельная работа Знакомство с основной и дополнительной литературой, включая справочные издания, зарубежные источники, конспект основных положений, терминов, сведений, требующихся для запоминания и являющихся основополагающими в этой теме. Составление аннотаций к прочитанным литературным источникам и др.

Учебный материал по дисциплине разделен на логически завершённые части (модули), после освоения которых, предусматривается опрос и выполнение практических заданий. Все виды практических заданий оцениваются в баллах, сумма которых определяет рейтинг каждого обучающегося. В баллах оцениваются не только знания и навыки обучающихся, но и творческие их возможности: активность, неординарность, решение поставленных проблем, умение сформулировать и решить научную проблему.

Дисциплина «Деловые коммуникации» – базовый блок профессиональных знаний и навыков, на основе которых будет формироваться творческий аппарат обучающихся. Формируемый арсенал знаний и навыков нацелен на успешную самостоятельную творческую деятельность.

Дисциплина «Деловые коммуникации» осваивается практически на примерах и заданиях, ориентированных на решение конкретных задач. Выдаваемые на занятиях задания сопровождаются вводным инструктированием, в котором излагаются методические и технологические требования к выполнению работы. Обучающихся знакомят с аналогами и прототипами, характерными особенностями решений в конкретных случаях, определяются цели, ставится учебная задача. Перед выполнением работы обучающиеся получают необходимую дополнительную информацию: перечень специальной и справочной литературы, визуальный материал на цифровых носителях, нормы и стандарты, технические условия и т. д. Форма текущего контроля знаний – контроль выполнения работы обучающихся на практическом занятии (семинаре). Итоговая форма контроля знаний по дисциплине – зачет.

9. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ОБУЧАЮЩИМСЯ ПО ВЫПОЛНЕНИЮ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ

Самостоятельная работа обучающихся по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент имеет большое значение в формировании профессиональных компетенций будущего бакалавра. Самостоятельная работа – одна из важнейших форм овладения знаниями. Но самостоятельная работа требует известных навыков, умения. Наибольшую пользу она приносит тогда, когда обучающийся занимается систематически, проявляет трудолюбие и упорство. На основе самостоятельно приобретенных знаний формируются твердые убеждения обучающегося и умение отстаивать их. А это – самое главное в овладении любой наукой.

Самостоятельная работа включает многие виды активной умственной деятельности обучающегося: слушание лекций и осмысленное их конспектирование, глубокое освоение источников и литературы, консультации у преподавателя, написание реферата, подготовка к семинарским занятиям, экзаменам, самоконтроль приобретаемых знаний и т.д. Форма текущего контроля знаний – работа обучающегося на семинарском занятии. Форма промежуточных аттестаций – письменная

(домашняя) работа по проблемам изучаемой дисциплины. Итоговая форма контроля знаний по дисциплине –зачет. Самостоятельная работа по дисциплине представляет собой способ организации контроля знаний, предполагающий выполнение заданий в присутствии преподавателя с минимальными ограничениями на время выполнения и использование вспомогательных материалов.

Самостоятельная работа может осуществляться индивидуально или группами обучающихся в зависимости от цели, объема, конкретной тематики, уровня сложности, уровня умений обучающихся.

Видами заданий для внеаудиторной самостоятельной работы могут быть: чтение текста (учебника, первоисточника, дополнительной литературы); составление плана текста; графическое изображение структуры текста; конспектирование текста; выписки из текста; работа со словарями и справочниками; ознакомление с нормативными документами; учебно-исследовательская работа; использование аудио- и видеозаписей, компьютерной техники и Интернета; для закрепления и систематизации знаний: работа с конспектом лекции (обработка текста); повторная работа над учебным материалом (учебника, первоисточника, дополнительной литературы, аудио- и видеозаписей); составление плана и тезисов ответа; составление таблиц для систематизации учебного материала; освоение карт и других материалов; ответы на контрольные вопросы; аналитическая обработка текста (аннотирование, рецензирование, реферирование, контент-анализ и др.).

Самостоятельная работа обучающихся в компьютерном классе включает следующие организационные формы учебной деятельности: работа с электронным учебником, просмотр видеолекций, работа с компьютерными тренажерами, компьютерное тестирование, изучение дополнительных тем занятий, выполнение домашних заданий, выполнение курсовых работ по дисциплине.

Примерные формы выполнения самостоятельной работы: подготовка сообщений к выступлению на семинаре, конференции; подготовка рефератов, докладов; составление библиографии, тематических кроссвордов; тестирование и др.; выполнение чертежей, схем и т.д., разработка и выполнение индивидуального проекта.

Перечень заданий для самостоятельной работы

1. Деловые коммуникации. Виды, стили, уровни, стратегии и средства общения.
2. Причины плохой коммуникации. Факторы, затрудняющие адекватное восприятие в общении.
3. Формы межличностного взаимодействия при коммуникации. Виды социального влияния: суггестия, конформизм, неконформизм.
4. Концепции личности и их учет в деловой коммуникации.
5. Защитные механизмы личности. Учет гендерных и национальных особенностей личности.
6. Психологические типы акцентуации личности. Учет типа темперамента в деловом общении.
7. Психогеометрическая и конституционная типологии личности. Психологические типы деловых партнеров.
8. Освоение личности делового партнера по невербальным признакам. Графология и кинесика в деловом общении.
9. Основные закономерности проксемики. Основные закономерности такесики.
10. Синтоническая модель общения.
11. Деловая беседа. Закономерности аргументации при ведении деловой беседы.
12. Деловые переговоры. Деловая дискуссия.
13. Деловые совещания и собрания.
14. Публичные выступления. Особенности общения через переводчика.
15. Споры и конфликты в деловой коммуникации. Цели и подходы к ведению спора.
16. Типы конфликтных личностей. Модель конфликтного процесса и его последствия.
17. Методы и стратегии управления конфликтной ситуацией.
18. Стрессы в деловом общении. Признаки и механизм протекания стресса.
19. Виды профессиональных стрессов, профилактика профессиональной деформации в деловой коммуникации.
20. Универсальные этические нормы и психологические принципы делового общения.
21. Манипулятивное взаимодействие в деловой коммуникации. Защита от манипуляций.
22. Принципы и правила успешной организации времени.
23. Этикет в деловом общении.
24. Деловое общение и карьерный успех. Виды карьерных стратегий.
25. Этапы профессиональной деятельности. Карьерный рост и моббинг персонала.
26. Деловые коммуникации на заседаниях и совещаниях.
27. Практика ответственности, риска в карьере, поиска связей, союзников.
28. Деловое общение при обслуживании клиентов. Виды и стратегии коммуникации.
29. Особенности деловой переписки. Документирование управленческой деятельности.
30. Деловая риторика: особенности речи деловых партнеров в разных ситуациях, использование речевых моделей убеждения, влияния, подавления и др.

В системе обучения обучающихся заочной формы обучения большое значение отводится самостоятельной работе. Написанная контрольная работа должна показать их умение работать с историческими источниками и литературой, продемонстрировать навыки аналитического мышления, глубокое и всестороннее изучение темы, а также способность научно изложить полученные результаты.

При выполнении самостоятельной контрольной работы обучающимся необходимо:

Выбрать тему для написания контрольной работы (для удобства проверки контрольной работы преподавателем выбирается номер темы, соответствующий номеру зачетки обучающегося).

Затем следует подобрать по выбранной теме литературу, используя список литературы, рекомендуемый преподавателем,

каталоги библиотек, систему Интернет, при этом особое внимание следует уделить новой научной литературе. После ознакомления с литературой, необходимо разработать предварительный план работы, определив для себя вопросы, требующие длительной проработки. При этом следует помнить, что план должен содержать обязательный минимум пунктов, соответствующих определенным разделам контрольной работы: введению, основной части работы и заключению. Введение обосновывает выбранную обучающимся тему, ее актуальность и практическую значимость. В этой части работы рекомендуется провести краткий историографический обзор темы, назвать имена специалистов, занимавшихся данной проблемой, осветить на основании каких исторических источников будет написана работа.

Основная часть работы должна состоять из нескольких вопросов, соответствующих подпунктам разработанного плана. При их освещении необходимо убедительно раскрыть исторические процессы и события, аргументируя их. При написании самой работы не следует употреблять общие фразы, не подкрепленные конкретными данными; увлекаться отдельными фактами без их анализа. Обучающиеся не должны бояться поднимать в своей работе дискуссионные вопросы, а также выражать свою точку зрения. При изложении текста стоит помнить, что свои мысли необходимо формулировать грамотно, повествование должно быть неразрывно связано по смыслу, иметь строгую логическую последовательность. Все выводы и обобщения нужно формулировать понятно и логично.

В заключение контрольной работы следует сделать выводы по изученной теме, связать их с современностью, выразить свое отношение к проблеме.

Контрольная работа должна содержать список использованных источников и литературы.

Требования к оформлению контрольной работы

1. На титульном листе работы указывается тема контрольной работы, фамилия, имя, отчество обучающегося, название факультета, номер группы и специальность, а также адрес обучающегося и его место трудоустройства.
 2. Текст работы должен быть набран на компьютере с соблюдением следующих требований: записи располагаются с соблюдением абзацных отступов, поля: левое – 3 см; правое – 1 см; верхнее, нижнее – 2 см. Не допускается произвольное сокращение слов и каких-либо обозначений, не принятых в литературе.
 3. Объем работы должен достигать 12-15 страниц печатного текста. Все страницы работы, кроме титульной, нумеруются. Набор текста через 1,5 интервала, шрифтом TimesNewRomanCyr или ArialCyr, размер 14 пт (пунктов), при параметрах страницы: поля — 2,54 см (верхнее, нижнее, левое, правое), от края листа до колонтитулов 1,25 см (верхнего, нижнего), размер бумаги — А4.
 4. Цитаты, использованные в тексте, должны быть взяты в кавычки с обязательной ссылкой на источник. Ссылки должны быть номерными (в квадратных скобках: порядковый номер источника, страницы).
 5. Список использованной литературы составляется в алфавитном порядке по первой букве фамилии авторов или названия источников. В него включаются публикации, имеющие методологическое значение, и специальная литература, которая используется в данном реферате. Источники и литература в списке располагаются в следующем порядке:
 - официальные документы (в хронологическом порядке);
 - книги, брошюры (в алфавитном порядке);
 - материалы периодической печати (в алфавитном порядке);
 - литература на иностранных языках (в алфавитном порядке).
- Тематика контрольных работ составляется на основе списка экзаменационных вопросов.

Тематика контрольных работ по дисциплине

1. Деловые коммуникации. Виды, стили, уровни, стратегии и средства общения.
2. Причины плохой коммуникации. Факторы, затрудняющие адекватное восприятие в общении.
3. Формы межличностного взаимодействия при коммуникации. Виды социального влияния: суггестия, конформизм, неконформизм.
4. Концепции личности и их учет в деловой коммуникации
5. Защитные механизмы личности. Учет гендерных и национальных особенностей личности.
6. Психологические типы акцентуации личности. Учет типа темперамента в деловом общении.
7. Психогометрическая и конституционная типологии личности. Психологические типы деловых партнеров.
8. Изучение личности делового партнера по невербальным признакам. Графология и кинесика в деловом общении.
9. Основные закономерности проксемики. Основные закономерности такесики.
10. Синтоническая модель общения.
11. Деловая беседа. Закономерности аргументации при ведении деловой беседы.
12. Деловые переговоры. Деловая дискуссия.
13. Деловые совещания и собрания.
14. Публичные выступления. Особенности общения через переводчика.
15. Споры и конфликты в деловой коммуникации. Цели и подходы к ведению спора.
16. Типы конфликтных личностей. Модель конфликтного процесса и его последствия.
17. Методы и стратегии управления конфликтной ситуацией.
18. Стрессы в деловом общении. Признаки и механизм протекания стресса.
19. Виды профессиональных стрессов, профилактика профессиональной деформации в деловой коммуникации.
20. Универсальные этические нормы и психологические принципы делового общения.
21. Манипулятивное взаимодействие в деловой коммуникации. Защита от манипуляций.
22. Принципы и правила успешной организации времени.
23. Этикет в деловом общении.
24. Деловое общение и карьерный успех. Виды карьерных стратегий.

25. Этапы профессиональной деятельности. Карьерный рост и моббинг персонала.
26. Деловые коммуникации на заседаниях и совещаниях.
27. Практика ответственности, риска в карьере, поиска связей, союзников.
28. Деловое общение при обслуживании клиентов. Виды и стратегии коммуникации.
29. Особенности деловой переписки. Документирование управленческой деятельности.
30. Деловая риторика: особенности речи деловых партнеров в разных ситуациях, использование речевых моделей убеждения, влияния, подавления и др.