**Оценочные средства для текущего контроля успеваемости, промежуточной**

**аттестации по итогам освоения дисциплины и учебно-методическое обеспечение**

**самостоятельной работы студентов**

**Тема 1**. Основные характеристики делового общения. Деловое общение и управление

им. Общение как инструмент деловой этики

тестирование, примерные вопросы:

Общение как восприятие, осознание, взаимодействие. Конформизм и нонконформизм.

Референтная группа.

устный опрос, примерные вопросы:

Личность и общество. Цели, содержание и средства общения. Понятие кризисной

коммуникации: психологические проблемы, тупики и барьеры общения.

**Тема 2.** Вербальные и невербальные коммуникации. Их роль в оптимизации общения

письменная работа, примерные вопросы:

Язык как главный инструмент деловых коммуникаций. Специфика языка делового общения.

**Тема 3.** Структура делового общения

эссе, примерные темы:

Коммуникативные барьеры в общении.

**Тема 4**. Личность в деловом общении. Психологическая структура личности и практика

делового общения

письменная работа , примерные вопросы:

Экономическая, правовая, профессиональная психология. Модели политической психологии:

федеральные и региональные аспекты.

**Тема 5.** Деловые переговоры

письменная работа , примерные вопросы:

Переговорный процесс как вид делового общения: характер, определение целей, организация.

Этапы и структурно-логическая схема переговорного процесса.

**Тема 6.** Ссоры, конфликты, стрессы в деловом общении

устный опрос , примерные вопросы:

Источник и субъекты конфликта. Способы и пути предупреждения и разрешения конфликтов.

Стрессы и стрессовые ситуации.

**Тема 7.** Руководитель-подчиненный. Этика профессионального поведения руководителя

контрольная работа , примерные вопросы:

Искусство делового общения руководителя с подчиненными: выбор оптимальных решений.

**Тема 8.** Этика делового общения и этикет в деловом общении

письменная работа , примерные вопросы:

Проблемы освоения системы современных норм и принципов делового общения в России.

Виды деловых приемов и их организация, принципы и правила составления меню и подбора

напитков.

**Тема 9.** Документационное обеспечение делового общения

реферат , примерные темы:

Документирование делового общения в сфере экономической деятельности.

**Тема 10.** Итоговая форма контроля

**Примерные вопросы к зачету:**

Примерный перечень вопросов к зачету:

1. Этические механизмы и принципы деловых отношений.

2. Сущность общения.

3. Структура общения (коммуникация, интеракция и перцепция).

4. Цели, содержание и средства общения.

5. Стили и виды общения.

6. Коммуникативные помехи и барьеры в деловом общении.

7. Коммуникативные барьеры в общении.

8. Способы вербального воздействия.

9. Деловая беседа (виды, цели, методы проведения).

10. Культура речи делового человека.

11. Манеры ведения разговора.

12. Понятие о невербальных средствах общения.

13. Цели и задачи невербального общения.

14. Природа конфликта и виды конфликтов.

15. Способы и пути предупреждения и разрешения конфликтов.

16. Психологические защитные механизмы личности.

17. Виды и формы, этапы делового общения.

18. Процесс подготовки и проведения деловых переговоров.

19. Этические нормы делового общения.

20. Этикет в деятельности делового человека.

21. Критерии этического уровня деловых отношений.

22. Невербальные коммуникации в структуре общения.

23. Правила поведения для конфликтогенных людей.

24. Стрессовые факторы делового общения.

25. Приемы выхода из стрессовых состояний и минимизации их последствий.

26. Психологические концепции структуры личности.

27. Этические императивы руководителя в отношениях с подчиненными.

28. Правила эффективности деловых отношений.

29. Гармония внутреннего содержания и внешнего облика делового человека.

30. История этикета и его виды. Специфика делового этикета.

31. Деловое совещание: методика и правила его подготовки и проведения.

32. Деловая критика: этические и технологические принципы, правила и приемы

осуществления и восприятия.

33. Деловая репутация как важная нравственная ценность делового общения.

34. Стрессы: причины, источники, профилактика.

35. Психологические типы личности как фактор деловых коммуникаций.

36. Риторические законы и рекомендации о построении, правилах и приемах публичного

выступления.

37. Правила подготовки и прочтения доклада, проведения деловой беседы.

38. Практика проведения деловых совещаний.

39. Отличие совещания от заседания.

40. Соционические типы в деловом общении.

41. Правила постановки вопросов и ответов на них для достижения активизации делового

общения. Техника активизации слушания.

42. Отличия дискуссии, спора, полемики

43. Правила цивилизованной дискуссии.

44. Сущность референтности и интернальности как качеств делового человека.

45. Смысл понятий эмпатия, "строуксы", раппорт.

46. Толерантность, ее значимость в культуре современного делового человека.

47. Этические основы и тактические приемы конструктивной критики.

48. Приемы рационального реагирования на критику, снижающие ее "болевой порог".

49. Современные нормы ведения деловой переписки. Типы деловых писем.

50. Тип информации, передаваемой только в письменном виде, в отдельных случаях - только

от руки.

51. Современные этикетные нормы делового общения по телефону.

52. Сущность, причины и виды коммуникативных и психологических барьеров

53. Методы смысловой, перцептивной, эмоциональной оптимизации общения.

54. Характерные черты переговорного процесса как вида делового общения.

55. Этапы прохождения переговорного процесса и задачи на каждом из них.

56. Этические основы цивилизованной переговорной культуры.

57. "Золотое правило этики" относительно к переговорному процессу.

58. Типовые управленческие документы и их характеристика.

59. Общие правила оформления документов.

60. Особенности поведения деловых партнеров экстравертного и интравертного типа.

61. Вербальные средства общения

62. Речь и ее значение в развитии личности и общества.

63. Виды и функции речи.

64. Речевой этикет. Публичная речь.

65. Язык как инструмент делового общения. Культура речи современного специалиста.

66. Основные правила для говорящего и слушающего.

67. Невербальные средства общения.

68. Разновидности невербальных средств общения: их понимание и применение на практике.

69. Коммуникативные барьеры в общении (непонимания (фонетический, семантический,

стилистический, логический); индивидуально-психологический;

информационно-административный; социально-психологический (возрастной,

межнациональный, профессиональный, половой и т.п.)).

70. Причины возникновения коммуникативных барьеров и способы их преодоления.

71. Коммуникативные конфликты.

72. Разновидности конфликтов, причины и поводы их возникновения.

73. Динамика конфликтов и ее диагностика.

74. Конструктивные и деструктивные последствия конфликтов.

75. Стратегия и тактика поведения в конфликтных ситуациях.

76. Типы конфликтных личностей.

77. Этапы делового общения.

78. Стили делового общения.

79. Разновидности делового общения.

80. Национально-психологические особенности делового общения.

81. Организация и проведение групповой дискуссии.

82. Этапы деловых переговоров.

83. Индивидуально-психологические особенности партнеров и х учет в переговорном

процессе.

84. Типы деловых партнеров.

85. Методы ведения переговоров.

86. Американская научная школа переговоров (Р.Фишер, У. Юри) и ее вклад в развитие

современных цивилизованных подходов к переговорному процессу.

87. Манипуляции в переговорном процессе: способы противодействия.

88. Этика и культура переговорного процесса.

89. Техника публичных выступлений.

90. Подготовка публичного выступления.

91. Техника публичного выступления.

92. Выступление без подготовки.

93. Тренировка мимико-пантомимического сопровождения.

94. Подготовленное выступление.

95. Выработка требований к выступлению.

96. Презентация как вид коммуникативной деятельности, ее основные принципы.

Презентационные умения и навыки.

97. Виды презентаций, психологические приемы, коммуникативные технологии их проведения.

98. Эффективное управление презентацией.

99. Самопрезентация, ее виды.