

-МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего
образования «Вятский государственный университет»
(ВятГУ)
г. Киров

Утверждаю
Руководитель
структурного
подразделения

20.09.2017

дата



Кандидат педагогических
наук, доцент Меркулова И.А.

И.А. Меркулова
степень, звание, ФИО

№ регистрации

01-04-2017-0100-0033

Рабочая программа по дисциплине (модулю)
Деловое общение

наименование дисциплины (модуля)

Дополнительная
общеобразовательная
программа

Регистрационный номер
Основы филологии
наименование

Структурное
подразделение-
разработчик

Кафедра русского языка как иностранного
Наименование

ФОНДЫ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
Приложение к рабочей программе по дисциплине (модулю)

Деловое общение

наименование дисциплины (модуля)

Дополнительная
общеобразовательная
программа

Регистрационный номер

Основы филологии

наименование

Структурное
подразделение-
разработчик

Кафедра русского языка как иностранного

Наименование

Цели и задачи, решаемые дисциплиной (модулем)

Цель дисциплины	<p>освоение навыков правильного общения и взаимодействия в русскоговорящей языковой среде; понимание возможностей практического приложения делового общения, его взаимосвязи с жизненной средой и речевым поведением.</p> <p>В процессе изучения дисциплины студенты получают важнейшие сведения о сущности языка, его месте в жизни общества и основных функциях, о разновидностях речевой деятельности, о теоретических основах и нормах функционирования; знакомятся с основами культуры речи, нормами литературного языка.</p>
Задачи дисциплины	<ul style="list-style-type: none"> - получить представления о деловом общении и его формах; - познакомиться с культурой речевого и неречевого (невербального) поведения; - освоить приемы эффективной коммуникации; - овладеть элементарными навыками ведения деловой беседы на русском языке и анализа деловых ситуаций; - сформировать навыки и умения ораторской деятельности на русском языке; - изучить нормы делового речевого этикета и современного русского литературного языка.

Планируемые результаты обучения (характеристика формируемых компетенций)

Компетенция УК-1

Решать задачи и проблемные ситуации применительно к профессиональным и социальным контекстам		
Знает	Умеет	Владеет
Методы и приемы решения задач и проблемных ситуаций применительно к профессиональным и социальным контекстам	Решать задачи и проблемные ситуации применительно к профессиональным и социальным контекстам	Навыками решения задач и проблемных ситуаций применительно к профессиональным и социальным контекстам

Компетенция УК-3

Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие		
Знает	Умеет	Владеет
Принципы и способы планирования и реализации собственного профессионального и личностного развития	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие	Навыками планирования и реализации собственного профессионального и личностного развития

Компетенция УК-4

Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами		
Знает	Умеет	Владеет
Принципы работы в	Работать в коллективе и	Навыками работы в

коллективе и команде, способы эффективного взаимодействия с коллегами, руководством, клиентами	команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами	коллективе и команде, применения способов эффективного взаимодействия с коллегами, руководством, клиентами
------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Компетенция УК-5

Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста		
Знает	Умеет	Владеет
Особенности произношения и интонации, лексику, морфологические и синтаксические модели, позволяющие свободно выражать свои мысли на русском языке	Свободно выражать свои мысли на русском языке, адекватно используя разнообразные языковые средства с целью выделения значимой информации	Навыками использования в процессе изучения русского языка электронных словарей и других электронных ресурсов для решения лингвистических задач

Компетенция УК-9

Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности		
Знает	Умеет	Владеет
Электронные ресурсы, позволяющие решать лингвистические задачи	Применять на практике электронные словари и другие электронные ресурсы для решения лингвистических задач	Навыками использования разнообразных языковых средств с целью свободного выражения своих мыслей

Компетенция УК-10

Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке		
Знает	Умеет	Владеет
Особенности научного стиля русского языка и его разновидностей (учебно-научного, научно-технического, научно-популярного)	Пользоваться профессиональной документацией на русском языке	Навыками использования профессиональной документации на русском языке

**Учебно-тематический план
Уровень сложности базовый**

Наименование раздела и темы дисциплины	Общий объем (трудоемкость), часов	Аудиторная нагрузка, часов				Самостоятельная работа
		Всего	Лекций	Практических (семинарских) работ	Лабораторных работ	
Раздел 1. «Деловое общение как социально- психологическая проблема»	44	14		14		30
Тема 1.1 Общение. Язык и речь.	12	4		4		8
Тема 1.2 Коммуникативная сторона делового общения.	32	10		10		22
Раздел 2. «Современный русский литературный язык»	66	36		36		30
Тема 2.1 Структура современного русского языка	22	6		6		16
Тема 2.2 Виды норм. Варианты норм	32	28		28		4
Тема 2.3 Язык и культура	12	2		2		10
Раздел 3 «Деловое общение и его формы»	62	22		22		40
Тема 3.1 Устная деловая коммуникация	24	8		8		16
Тема 3.2 Речевой этикет	6	2		2		4
Тема 3.3 Составление деловой документации	32	12		12		20
ИТОГО	172	72		72		100

Содержание дисциплины и отдельных занятий
Уровень сложности базовый

Наименование раздела	Наименование темы	Наименование и содержание тем (занятий)	Трудоемкость, часов	Форма текущего контроля
Раздел 1. «Деловое общение как социально-психологическая проблема»	Тема 1.1 Общение. Язык и речь.	Практики, семинары		
		- Общение как социально-психологическая проблема	2	опрос
		- Язык и речь. Функции языка и речи	2	опрос
		Лабораторные работы		
		Самостоятельная работа		
		- Основные качества хорошей речи. Условия эффективной коммуникации.	8	
		Практики, семинары		
		- Структура коммуникативного акта	2	тест
		- Вербальные и невербальные средства общения	4	тест
		- Коммуникативные барьеры. Способы преодоления барьеров в общении	2	деловая игра
Раздел 2. «Современный русский литературный	Тема 2.1 Структура современного русского языка	- Слушание в деловой коммуникации	2	опрос
		Самостоятельная работа		
		- Национальные особенности делового общения	8	реферат
		- Имидж делового человека	8	тест
		- Кинесические особенности невербального общения (жесты, позы, мимика). Проксемические особенности невербального общения. Визуальный контакт. Межнациональные различия невербального общения.	6	тест
		Практики и семинары		
		- Литературный язык и внелитературная лексика	2	опрос
		- Стили современного русского литературного языка	4	опрос
		Самостоятельная работа		

язык»		- Научный стиль современного русского языка - Официально-деловой стиль современного русского языка	8 8	
	Тема 2.2 Понятие нормы. Виды норм	Практики и семинары		
		- Орфоэпические нормы	4	опрос
		- Акцентологические нормы	4	опрос
		- Орфографические нормы	2	
		- Пунктуационные нормы	2	
		- Морфологические нормы	2	
		- Синтаксические нормы	2	
		- Лексические нормы	4	
		- Словообразовательные нормы	4	
		- Интонационные нормы	4	
	Тема 2.3 Язык и культура.	Самостоятельная работа:		
		- Варианты норм.	4	опрос
		Практики и семинары		
		- Культура речи как владение литературным языком	2	
Самостоятельная работа				
Раздел 3 «Деловое общение и его формы»	Тема 3.1 Устная деловая коммуникация	- Требования к культуре речи: правильность, точность, ясность, логичность, краткость, полнота, чистота, богатство, выразительность, уместность	10	учебные диалоги
		Практики и семинары		
		- Деловая беседа как основная форма делового общения	2	
		- Техника и тактика ведения деловых переговоров	2	деловая игра
		- Дискусивно-полемиическая речь, её особенности. Виды споров. Культура спора	2	
		- Культура публичного выступления	2	
		Самостоятельная работа		
		- Деловой телефонный разговор	10	учебные диалоги
		- Способы преодоления глоссофобии	6	

	Тема 3.2 Речевой этикет	Практики и семинары				
		- Речевой этикет в ситуациях приветствия, обращения, извинения, просьбы, прощания	2		учебные диалоги	
	Тема 3.3 Составление деловой документации	Самостоятельная работа				
		- Речевой этикет и культура общения. Национальные особенности речевого этикета	4		тест	
		Практики и семинары				
		- Составление заявления	2			
		- Составление объяснительной записки	2			
		- Составление доверенности	2		контрольная работа	
		- Составление расписки	2			
		- Составление автобиографии	2			
		- Составление резюме	2			
		Самостоятельная работа				
Раздел 4. Проведение промежуточной аттестации		- Деловое письмо	5			
		- Особенности написания поздравительных писем и открыток	5			
		- Особенности написания писем-соболезнований	5			
		- Работа с электронной почтой	5			
		Зачет	+			
		Подготовка к зачету	+			
		Экзамен	-			
		Подготовка к экзамену	-			
		ИТОГО		172		

Описание применяемых образовательных технологий

Наименование тем (занятий)	Применяемые образовательные технологии (активные и интерактивные)
- Вербальные и невербальные средства общения	Деловые игры
- Коммуникативные барьеры. Способы преодоления барьеров в общении	Проблемное обучение
- Слушание в деловой коммуникации	Проблемное обучение
- Деловая беседа как основная форма делового общения	Деловые игры
- Культура публичного выступления	Проблемное обучение

Учебно-методическое обеспечение дисциплины

Основная литература

1. Формирование культуры делового общения у студентов технических специальностей / Н. И. Комарова // Межвузовский сборник научных и научно-методических трудов за 2002 год. - Вып. 7, ч. 1. - С. 156-161
2. Правила делового общения [Электронный ресурс] : 33 «нельзя» и 33 «можно» / Н. Зверева. - Москва : Альпина Паблшер, 2016. - 138 с.
3. Искусство делового общения. 1 [Электронный ресурс] / Н.М. Тимченко. - 2-е изд., стер.. - М.|Берлин : Директ-Медиа, 2016. - 224 с.
4. Русский язык для делового общения : учеб. пособие [второй сертификационный уровень изучения делового русского языка как иностранного. Уровень В2] / Л. В. Котане. - Санкт-Петербург : Златоуст, 2014. - 168 с.
5. Введенская, Л. А., Павлова, Л. Г. Культура и искусство речи: Современная риторика [Текст] / Л. А. Введенская, Л. Г. Павлова. – Ростов н/Д, 1998.
6. Вознесенская, Л. О. Основы международного делового общения [Текст] / Л. О. Вознесенская. – М., 1997.
7. Русский язык для делового общения : учеб. пособие [базовый курс изучения делового русского языка как иностранного. Уровень А2] / Л. В. Котане. - Санкт-Петербург : Златоуст, 2014. - 179 с.
8. Русский язык и культура речи : учеб. пособие для среднего и проф. образования / Л. А. Введенская, М. Н. Черкасова. - 16-е изд., стер.. - Ростов-на-Дону : Феникс, 2015. - 381 с.. - (Среднее профессиональное образование)

Дополнительная литература

1. Акишина, А. А., Акишина, Т. Е. Этикет русского телефонного разговора [Текст] / А. А. Акишина, Т. Е. Акишина. – М., 1990.
2. Глотов, М. Б. Имидж делового человека: внешность [Текст] / М. Б. Глотов. – СПб., 2000.
3. Голуб, И. Б. Русский язык и культура речи [Текст] / И. Б. Голуб. – М., 2001.
4. Голуб, И. Б. Стилистика русского языка [Текст] / И. Б. Голуб. – М., 1997.
5. Горелов, И. Н. Невербальные компоненты коммуникации [Текст] / И. Н. Горелов. – М., 1980.
6. Грачев, Ю. Н. Ведение переговоров с инофирмами [Текст] / Ю. Н. Грачев. – М., 1997.
7. Григорьева, С. А., Григорьев, Н. В., Крейдин, Г. Е. Словарь языка русских жестов [Текст] / С. А. Григорьева, Н. В. Григорьев, Г. Е. Крейдин. – М.; Вена, 2001.
8. Данкел, Дж. Ораторское искусство — путь к успеху [Текст] / Дж. Данкел. – СПб., 1997.
9. Карнеги, Д. Как вырабатывать уверенность в себе и влиять на людей, выступая публично [Текст] / Д. Карнеги. – М., 1989.
10. Карнеги, Д. Как завоевывать друзей и оказывать влияние на людей [Текст] / Д. Карнеги. – М., 1990.
11. Кодекс корпоративного поведения [Текст] / Под ред. Е. Г. Четвертаковой. – М., 2003.
12. Павлова, Л. Г. Спор, дискуссия, полемика [Текст] / Л. Г. Павлова. – М., 1991.
13. Правила этикета: Справочник [Текст]. – М., 1992.
14. Спивак, В. А. Корпоративная культура: теория и практика [Текст] / В. А. Спивак. – СПб., 2001.

15. Технология делового общения [Текст] / Авт.-сост. И. Н. Кузнецов. – Минск, 1999.
16. Формановская, Н. И. Речевой этикет и культура общения [Текст] / Н. И. Формановская. – М., 1989.

**Описание материально-технической базы, необходимой для
осуществления образовательного процесса**

Перечень специализированных аудиторий (лабораторий)

Вид занятий	Назначение аудитории
Лекции	
Практики, семинары	Учебная аудитория
Лабораторные работы	
Самостоятельная работа	Читальный зал библиотеки

Перечень специализированного оборудования

Перечень используемого оборудования
Мультимедийный проектор

Перечень программного обеспечения и информационных справочных систем

Перечень программного обеспечения
Программы пакета Microsoft Office

Перечень информационных справочных систем
ЭБС «НЭБ» ELIBRARY.RU

Лист согласования рабочей программы по дисциплине (модулю)

Деловое общение

наименование дисциплины (модуля)

Дополнительная
общеобразовательная
программа

Основы филологии

наименование

Формы обучения

наименование

Разработчики РП

Кандидат филологических наук Зонова Е. В.

степень, звание, ФИО

степень, звание, ФИО

степень, звание, ФИО

степень, звание, ФИО

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

Этап: Входной контроль знаний по дисциплине

Готов к освоению программы по уровню	Критерий оценивания		
	знает	умеет	владеет
Стартовый	- основную лексику современного русского языка.	- формулировать свои мысли.	- способностью к созданию благоприятного климата делового сотрудничества; - культурой слушания;
Базовый	- основную лексику современного русского языка; - основные нормы в области грамматики.	- грамотно выражать свои мысли как в устной, так и в письменной форме на русском (иностранном) языке.	- способностью к созданию благоприятного климата делового сотрудничества; - способностью к реализации полученных знаний в процессе общения и взаимодействия с другими людьми; - культурой слушания.
Продвинутый	- основную лексику современного русского языка; - основные нормы в области грамматики; - нормативные, коммуникативные и эстетические аспекты устной и письменной речи; - основные направления совершенствования навыков устной речи и грамотного письма.	- грамотно выражать свои мысли как в устной, так и в письменной форме на русском (иностранном) языке; - выражать свои мысли доступно, убедительно, ярко, располагая к себе собеседника.	- способностью к созданию благоприятного климата делового сотрудничества; - способностью к реализации полученных знаний в процессе общения и взаимодействия с другими людьми; - способностью на творческое саморазвитие личности в процессе овладения речевой культурой делового общения; - культурой слушания;

			- культурой речи.
--	--	--	-------------------

Этап: Текущий контроль успеваемости по дисциплине

Результаты контроля знаний на данном этапе оцениваются по следующей шкале с оценками: Аттестация (аттестовано, не аттестовано)

Оценка	Критерий оценивания		
	знает	умеет	владеет
Аттестовано	<ul style="list-style-type: none"> - коммуникативные качества речи; - речевой этикет; национальные особенности речевого этикета; формы обращения, ситуативные формы приветствия; правила поведения; - нормы современного литературного языка и основы культуры речи; - понятия языка и речи, языка и культуры; основные требования к культуре речи; - структуру современного русского языка; функциональные разновидности литературного языка; состав внелитературной лексики; - основные виды делового общения; - правила составления деловой документации. 	<ul style="list-style-type: none"> - излагать свои мысли доступно, убедительно, кратко, логично, аргументированно, ярко, располагая к себе собеседника; - преодолевать коммуникативные барьеры; - выступать публично и вести деловые беседы, переговоры на иностранном (русском) языке; - составлять различные виды деловой документации на иностранном (русском) языке. 	<ul style="list-style-type: none"> - способностью свободно строить свое речевое поведение в обществе; - навыком публичного выступления, ведения деловых бесед и переговоров; - культурой слушания; - культурой речи.

Этап: Промежуточная аттестация по дисциплине в виде зачета

Результаты контроля знаний на данном этапе оцениваются по следующей шкале с оценками: Оценка (зачтено, не зачтено)

Оценка	Критерий оценивания		
	знает	умеет	владеет
Зачтено	<ul style="list-style-type: none"> - структуру современного 	<ul style="list-style-type: none"> - разграничивать понятия языка и речи; 	<ul style="list-style-type: none"> - способностью создавать

	<p>русского языка;</p> <ul style="list-style-type: none"> - основные стили языка и их особенности; - коммуникативные качества речи и условия эффективной коммуникации; - структуру коммуникативного акта; - классификацию невербальных средств общения, особенности невербальной коммуникации в разных странах; - коммуникативные барьеры и способы их преодоления; - орфографические нормы современного русского литературного языка; - пунктуационные нормы современного русского литературного языка; - орфоэпические и акцентологические нормы современного русского литературного языка; - лексические нормы современного русского литературного языка; - грамматические нормы (морфологические и синтаксические) современного русского литературного языка; - синтаксические нормы современного русского литературного языка; 	<ul style="list-style-type: none"> - грамотно говорить и писать на иностранном (русском) языке; - излагать свои мысли доступно, убедительно, кратко, логично, аргументированно, ярко, располагая к себе собеседника; - преодолевать коммуникативные барьеры; - работать с различными видами словарей; - выступать публично и вести деловые беседы, переговоры на иностранном (русском) языке; - составлять различные виды деловой документации на иностранном (русском) языке; - свободно строить своё речевое высказывание, используя основную лексику современного русского литературного языка. 	<p>необходимые условия для эффективной коммуникации;</p> <ul style="list-style-type: none"> - манерами интеллигентного человека; - способностью свободно строить свое речевое поведение в обществе; - навыком публичного выступления, ведения деловых бесед и переговоров; - культурой слушания; - культурой речи.
--	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

	<ul style="list-style-type: none">- типы речевых ситуаций и функциональные разновидности современного русского литературного языка;- речевой этикет и культуру общения;- деловой этикет;- важнейшие словари русского языка.- правила составления деловой документации;- основные виды делового общения;- особенности делового общения в разных странах;- основные составляющие имиджа делового человека.		
--	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--

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

Тест контроля качества усвоения материала (примерные варианты):

1. При ответах на комплимент используются определенные этикетные формулы. Укажите лишнее.
А) Спасибо за комплимент.
Б) Спасибо, но вы мне льстите.
В) Благодарю
Г) Спасибо.
2. При разговоре по телефону должны соблюдаться определенные этикетные формулы. Как первый сигнал к разговору не может употребляться выражение:
А) Вас слушают!
Б) Это кто?
В) Да!
Г) Алло!
3. При прощании используются определенные этикетные формулы. Определите, какая из них может быть использована в строгой официальной обстановке.
А) Разрешите попрощаться.
Б) Всего хорошего!
В) До встречи.
Г) Счастливо!
4. При несогласии с собеседником используются определенные этикетные формулы. Определите, какая из них будет предпочтительней в официальной обстановке, если партнер по общению ваш начальник.
А) Я с вами не согласен.
Б) Думаю, что Вы не совсем правы.
В) Вы ошибаетесь
Г) Это абсурд.
5. Представьте, что вы являетесь сотрудником компании «Витязь». Подняв телефонную трубку (звонят вам), корректнее будет ответить:
А) «Слушаю вас».
Б) «Да».
В) «Компания «Витязь», добрый день!»
Г) «Говорите».
6. К числу основных единиц речевого общения не относится...

- А) речевое событие
- Б) дискурс**
- В) речевая ситуация
- Г) речевое взаимодействие

7. Отметьте высказывание, наиболее предпочтительное в ходе деловой беседы:

- А) Это чепуха.
- Б) Думаю, что мы все от этого выиграем.**
- В) Я считаю...
- Г) Это абсурдно.

8. Деловая беседа – это...

- А) общение двух бизнесменов
- Б) диалогическое общение людей, связанных отношениями дела**
- В) монологическое общение в сфере бизнеса

9. В ответ на комплимент будет корректнее ответить...

- А) «Спасибо»**
- Б) «Спасибо, но я мог бы и лучше»
- В) «Благодарю, но я не заслуживаю таких похвал»
- Г) «Спасибо, но это неправда»

10. Обращение руководителя к подчиненному на «ты» может быть уместно...
(укажите не менее 2 вариантов)

- А) если руководитель и подчиненный родственники
- Б) если руководитель и подчиненный близкие друзья, а ситуация общения не строго деловая**
- В) если руководитель значительно старше по возрасту
- Г) если руководитель и подчиненный родственники, а ситуация общения не строго деловая**

11. Какое обращение к незнакомому человеку в автобусе более универсально и не противоречит рекомендациям исследователей русского речевого этикета?

- А) Мужчина, вы выходите?
- Б) Девушка, вы выходите?
- В) Извините, вы выходите?**
- Г) Бабушка, ты выходишь?

12. Типичные трудности, возникающие в общении людей в связи с действием тех или иных объективных или субъективных причин и препятствующие успешной коммуникации, пониманию людьми друг друга, называют:

- А) коммуникативными барьерами;**

- Б) коммуникативными неудачами;
- В) манипуляциями;
- Г) конгруэнтностью.

13. Передачу информации с помощью различных несловесных символов и знаков называют:

- А) вербальной коммуникацией;
- Б) невербальной коммуникацией;**
- В) языком глухонемых;
- Г) конгруэнтностью.

14. Назовите фамилию ученого, который в 1969 году издал книгу «Молчаливый язык» и ввел термин «проксемика» (от англ. proximity – близость):

- А) Д. Карнеги;
- Б) Э. Холл;**
- В) А. Пиз;
- Г) Э. Берн.

15. Общение со знакомыми людьми предполагает следующее расстояние:

- А) от 0 до 45 см;
- Б) от 45 до 120 см;**
- В) от 120 до 140 см;
- Г) от 400 до 800 см.

16. Какие утверждения правильные:

- А) Собеседнику надо преимущественно смотреть в глаза;**
- Б) Собеседнику надо преимущественно смотреть в лицо;
- В) На собеседника не нужно смотреть, так как это ставит его в неудобное положение.

17. Что означает следующий жест партнера по общению: хозяин кабинета во время разговора начинает собирать бумаги на столе:

- А) этим жестом начальник дает понять, что разговор окончен;**
- Б) этот жест отражает состояние задумчивости и стремление найти решение проблемы;
- В) этот жест является признаком того, что собеседнику не нравится все, о чем здесь говорится, даже если на словах он с вами согласен.

18. Продолжительное рукопожатие и слишком влажные руки свидетельствуют:

- А) о безразличии;
- Б) о сильном волнении;**
- В) о дружелюбии.

19. Рукопожатие прямой, не согнутой рукой является признаком:

- А) неуважения;**
- Б) дружелюбия;
- В) сильного волнения.

20. Нужно ли мужчинам снимать при рукопожатии перчатки:

- А) да;**

- Б) нет;
- В) все зависит от ситуации.

21. Кто должен первым приветствовать партнера при встрече: начальник (мужчина) или его подчиненная:

- А) начальник;
- Б) подчиненная;**
- В) не имеет значения.

22. Является ли обязательным рукопожатие при встрече знакомых мужчин:

- А) да;
- Б) нет;
- В) не обязательно, но желательно.**

23. Женщина проходит мимо группы знакомых мужчин. Кто здоровается первым?:

- А) женщина;**
- Б) мужчины;
- В) не имеет значения;
- Г) тот, кто более воспитан.

24. Какая речь эффективнее:

- А) устная;**
- Б) письменная;
- В) эффективность устной и письменной речи приблизительно одинакова.

25. О каком стиле слушания идет речь: характеризуется вниманием к содержанию разговора, само слушание длится 10-15 секунд, как только становится ясно, о чем идет речь, собеседника перебивают словами: «Понятно. Дальше» или открыто выражают несогласие:

- А) мужской стиль;**
- Б) женский стиль;
- В) ритуальный стиль.

26. Каких фраз следует избегать в начале деловой беседы:

- А) «Я как раз случайно проходил мимо и заскочил к Вам»;**
- Б) «Рад встречи с Вами»;
- В) «Давайте с Вами быстренько рассмотрим»;**
- Г) «Приятно было услышать Ваше приглашение».

27. Отметьте высказывание, наиболее предпочтительное в ходе деловой беседы:

- А) «Как Вы полагаете...»;**
- Б) «Это невозможно»;
- В) «Я могу этого добиться».

28. Прагматизм, стремление к инновациям, скрупулезность в организации дела, узкая специализация кадров – это черты:

- А) американской деловой культуры;**
- Б) французской деловой культуры;
- В) китайской деловой культуры.

29. Групповой коллективизм, преданность организации, пунктуальность и точность, медленный темп деловых контактов, подчинение лидеру и готовность к компромиссам ради общего согласия – черты:

- А) английской деловой культуры;
- Б) немецкой деловой культуры;
- В) японской деловой культуры.**

30. Косметика на лице деловой женщины должна быть заметна:

- А) с близкого расстояния;**
- Б) со среднего расстояния;
- В) с большого расстояния.

31. Влияет ли одежда на деловой успех:

- А) да;**
- Б) нет;
- В) все зависит от ситуации.

32. Костюм черного цвета мужчина может надеть:

- А) на важный прием или мероприятие;**
- Б) на повседневный рабочий день;
- В) на свадьбу;**
- Г) на похороны;**
- д) на любую деловую беседу.

33. Для деловой одежды рекомендуется:

- А) прямой силуэт;**
- Б) расширяющийся (колоколообразный);
- В) облегающий;
- Г) не имеет значения.

34. Что можно положить в наружный карман пиджака:

- А) ручку;
- Б) носовой платок;**
- В) расческу.

35. Допускается ли во время переговоров или деловых бесед надевать темные очки:

- А) да;
- Б) нет;**
- В) все зависит от случая.