

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
**Сыктывкарский лесной институт (филиал)**  
федерального государственного бюджетного образовательного  
учреждения высшего профессионального образования  
«Санкт-Петербургский государственный лесотехнический  
университет имени С. М. Кирова»

**Кафедра гуманитарных и социальных дисциплин**

## **ДЕЛОВОЕ ОБЩЕНИЕ**

**УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКИЙ КОМПЛЕКС ПО ДИСЦИПЛИНЕ  
ДЛЯ ПОДГОТОВКИ ПО СПЕЦИАЛЬНОСТИ  
080109 «Бухгалтерский учет, анализ и аудит»**

*Самостоятельное учебное электронное издание*

Сыктывкар 2012

УДК 17  
ББК 60.84  
Д29

Рекомендован к изданию в электронном виде  
кафедрой гуманитарных и социальных дисциплин  
Сыктывкарского лесного института.

Утвержден к изданию в электронном виде советом сельскохозяйственного факультета  
Сыктывкарского лесного института.

**Составитель:**

кандидат психологических наук, доцент **Н. Н. Мачурова**

**Отв. редактор:**

кандидат психологических наук, доцент **Е. В. Хохлова**

Д29 **Деловое общение** [Электронный ресурс] : учеб.-метод. комплекс по дисциплине для студ. специальности «Бухгалтерский учет, анализ и аудит» всех форм обучения. : самост. учеб. электрон. изд. / Сыкт. лесн. ин-т ; сост.: Н. Н. Мачурова. – Электрон. дан. – Сыктывкар : СЛИ, 2012. – Режим доступа: <http://lib.sfi.komi.com>. – Загл. с экрана.

В работе даются методические указания по дисциплине «Деловое общение» по самостоятельной работе студентов. Представлены вопросы для самостоятельного изучения тем курса, изложены требования к содержанию и оформлению контрольных работ, указаны сроки выполнения контрольных работ. Даны рекомендации по самостоятельной работе студентов при подготовке к контрольному тесту. Приведены примерные вопросы тестов и примерные вопросы к зачету. Указаны темы для написания контрольных работ.

УДК 17  
ББК 60.84

---

*Самостоятельное учебное электронное издание*

Составитель: **Мачурова Надежда Николаевна**

**ДЕЛОВОЕ ОБЩЕНИЕ**

Электронный формат – pdf. Объем 3,1 уч.-изд. л.  
Сыктывкарский лесной институт (филиал) федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего профессионального образования «Санкт-Петербургский государственный лесотехнический университет имени С. М. Кирова» (СЛИ),

## СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ	4
1. РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ	5
1.1. Нормы государственного стандарта по дисциплине «Деловое общение»	5
1.2. Темы и содержание лекций	6
1. Наименование тем, их содержание, объем в часах лекционных занятий	6
2. Методические рекомендации по самостоятельной подготовке теоретического материала	6
1.3. Темы и содержание практических занятий	7
2. КОНТРОЛЬНАЯ РАБОТА	9
2.1. Методические рекомендации по выполнению контрольных работ для студентов всех форм обучения	9
2.2. Как написать контрольную работу	10
2.3. Темы контрольных работ и их примерное содержание	14
3. ПРОВЕРОЧНЫЕ ТЕСТЫ	22
3.1. Тест по теоретическим вопросам курса	22
4. ПОДГОТОВКА К ЗАЧЕТУ	44
4.1. Вопросы к зачету	44
5. РАСПРЕДЕЛЕНИЕ ЧАСОВ РАБОТЫ СТУДЕНТОВ	46
5.1. Курс, семестр и виды занятий	46
5.2. Распределение часов по разделам программы	
1. БУАиА	46
5.3. Самостоятельная работа студентов	47
ЗАКЛЮЧЕНИЕ	48
УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ	49
ТЕЗАУРУС	51
ПЕРСОНАЛИИ	55
ПРИЛОЖЕНИЕ	58
Приложение 1. Образец оформления титульного листа	58
Приложение 2. Образец оформления оглавления	59
Приложение 3. Образец оформления библиографического списка	60



# 1. РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

## 1.1. Дополнение к нормам государственного стандарта по дисциплине «Деловое общение»

**Основные характеристики делового общения.** Речевая деятельность. Технология эффективной речевой деятельности. Психология и общество. Психология и труд. Психологические нормы и принципы делового общения. Экономическая психология. Цели и задачи и предмет исследования. Психологические основы рынка и потребления. Правовая психология. Модели политической психологии: федеральный и региональный аспекты. Профессиональная психология. Профессиональное общение (общение и профессия). Нравственные установки участников речевой коммуникации. Национальные особенности делового общения. Что нужно знать о деловых партнерах: американцах, англичанах, канадцах. Что нужно знать о деловых партнерах: немцах, французах, шведах, японцах.

**Общие проблемы психологии делового общения.** Понятия личность, индивидуальность. Понятие о структуре и типах личности. Потребности и мотивы личности. Мотивы как регуляторы поведения и деятельности личности. Аналитическая психология К. Юнга; структура личности, понятие коллективного бессознательного, самость, архетипы. Структура личности по Э. Берну. Психологические принципы оказания влияния на человека.

**Особенности делового общения.** Роль общения в психологическом онтогенетическом развитии человека. Основные закономерности процесса общения, деловых коммуникаций, взаимодействия. Функции общения. Уровни общения. Вербальная и невербальная коммуникация. Их роль и функции. Общее представление о языке телодвижений. Правила интерпретации «языка телодвижений». Механизмы взаимопонимания в процессе общения: эмпатия, идентификация, рефлексия, стереотипы. Психологические механизмы восприятия людьми друг друга. Пространственная и временная организация общения. Барьеры общения: застенчивость, комплексы неполноценности, заниженная самооценка. Понятие эмоционального стресса в общении, способы снятия стресса.

**Деловые коммуникации.** Факторы успеха в проведении делового совещания. Особенности проведения деловых бесед. Особенности проведения спора и полемики. Основные виды аргументов. Этикет при выступлении на собраниях. Технические средства коммуникации.

**Речевая культура делового человека.** Литературный язык – основа культуры речи. Основные качества речи. Изобразительно-выразительные средства языка. Особенности речевого этикета при телефонном разговоре. Деловая корреспонденция: служебное письмо, письма-просьбы, благодарственные письма, письма-приглашения, поздравительные письма. Информация высокого уровня точности.

**Искусство спора.** Спор, дискуссия, полемика. Основные требования культуры спора. Поведение участников спора. Доказательство и аргументация в споре. Опровержение позиции оппонента. Ответы на вопросы.

**Деловые переговоры.** Документационное обеспечение делового общения. Особенности проведения деловых переговоров. Их характер, определение целей, организация, методы и навыки ведения деловых переговоров. Способы оценки достигнутых в процессе переговоров соглашений. Документирование договорно-правовых отношений экономической деятельности. Документирование управленческой деятельности. Общие правила оформления документов.

**Мастерство публичного выступления.** Ораторское искусство как социальное явление. Овладение ораторским искусством. Подготовка к публичному выступлению. Композиция публичного выступления. Оратор и аудитория.

**Конфликт в деловом общении.** Конфликтное общение. Виды конфликтов, межличностные внутригрупповые конфликты. Конфликты в личностно-эмоциональной сфере. Стратегии поведения в конфликтной ситуации. Способы профилактики и разрешения конфликтов. Конфликт, этические нормы общения. Правила поведения в условиях конфликта.

**Имидж делового человека.** Деловой этикет. Особенности имиджа, связанные с деловым стилем одежды, обувью, косметикой, украшениями у мужчин и женщин. Манера поведения; речь, интонации, тембр голоса, жесты. Правила обращения. Приветствие. Знакомство. Представление. Вручение подарков. Застольный этикет. Этикет застольной беседы. Особенности обращения как формулы речевого этикета. Этикетные формулы, используемые в деловой ситуации

## 1.2. ТЕМЫ И СОДЕРЖАНИЕ ЛЕКЦИЙ

### 1. Наименование тем, их содержание, объем в часах лекционных занятий

Тема занятия	Краткое содержание занятия	Количество часов
<b>Тема 1.</b>	Основные характеристики делового общения	2
<b>Тема 2.</b>	Общие проблемы психологии делового общения	2
<b>Тема 3.</b>	Особенности делового общения	2
<b>Тема 4.</b>	Деловые коммуникации	2
<b>Тема 5.</b>	Речевая культура делового человека	2
<b>Тема 6.</b>	Искусство спора	1
<b>Тема 7.</b>	Деловые переговоры. Документационное обеспечение делового общения	2
<b>Тема 8.</b>	Мастерство публичного выступления	2
<b>Тема 9.</b>	Конфликт в деловом общении	1
<b>Тема 10.</b>	Имидж делового человека. Деловой этикет	2
	<b>Итого</b>	<b>18</b>

### 2. Методические рекомендации по самостоятельной подготовке теоретического материала

Наименование темы	Контрольные вопросы
<b>Тема 1.</b> Основные характеристики делового общения	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Дайте определение понятий «деятельность», «речевая деятельность», «речевая коммуникация». Каковы национальные особенности делового общения.</li> </ul>
<b>Тема 2.</b> Общие проблемы психологии делового общения	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Назовите виды и формы делового общения.</li> <li>• Назовите основные группы вопросов.</li> </ul>
<b>Тема 3.</b> Особенности делового общения	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Какова роль общения в жизни человека?</li> <li>• Назовите уровни общения.</li> <li>• Что относится к барьерам в общении?</li> </ul>
<b>Тема 4.</b> Деловые коммуникации	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Что включает в себя деловая коммуникация?</li> <li>• Что является психологическими приемами вступления в деловой контакт?</li> <li>• Как правильно пользоваться телефоном?</li> <li>• Как провести эффективное совещание?</li> <li>• Как провести эффективную беседу?</li> <li>• Каковы этапы проведения деловой беседы (по П. Мицичу)?</li> <li>• Назовите основные виды аргументов</li> </ul>
<b>Тема 5.</b> Речевая культура делового человека	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Назовите основные качества речи</li> <li>• Что относится к изобразительно-выразительным средствам языка?</li> <li>• Каковы особенности информации высокого уровня точности</li> <li>• Назовите формы и типы речевой коммуникации</li> </ul>

<b>Тема 6.</b> Искусство спора	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Дайте определение понятий «спор», «полемика», «дискуссия». В чем их принципиальное отличие?</li> <li>• Назовите основные требования к культуре спора.</li> </ul>
<b>Тема 7.</b> Деловые переговоры. Документационное обеспечение делового общения	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Назовите отличия позиционных и принципиальных переговоров.</li> <li>• Что нужно знать о деловых партнерах по переговорам?</li> <li>• Дайте определение понятий «документ», «система документации».</li> <li>• Объясните значение понятия «реквизит». Какие реквизиты документов существуют?</li> <li>• Какие виды документов относятся к документам внешнего пользования?</li> </ul>
<b>Тема 8.</b> Мастерство публичного выступления	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Опишите этапы подготовки к публичному выступлению.</li> <li>• Опишите особенности поведения оратора</li> <li>• Какова композиция публичного выступления</li> </ul>
<b>Тема 9.</b> Конфликт в деловом общении	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Рассмотрите конфликты как результат нарушения правил общения.</li> <li>• Покажите особенности различных стилей поведения в конфликтной ситуации.</li> </ul>
<b>Тема 10.</b> Имидж делового человека. Деловой этикет	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Опишите особенности манеры поведения делового человека</li> <li>• Опишите этикетные формулы, используемые в деловой ситуации</li> </ul>
	•
Итого	<b>18 часов</b>

### **1.3. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ ПОДГОТОВКЕ К ПРАКТИЧЕСКИМ ЗАНЯТИЯМ**

<b>Тема семинарского занятия</b>	<b>План семинарского занятия</b>	<b>Доклады</b>
<b>Тема 1.</b> Основные характеристики делового общения	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Речевая деятельность.</li> <li>2. Технология эффективной речевой деятельности.</li> <li>3. Нравственные установки участников речевой коммуникации.</li> <li>4. Психология и общество. Психология и труд. Психологические нормы и принципы делового общения</li> <li>5. Психологические основы рынка и потребления.</li> <li>6. Правовая психология. Модели политической психологии: федеральный и региональный аспекты.</li> <li>7. Профессиональная психология. Профессиональное</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Национальные особенности делового общения.</li> <li>2. Что нужно знать о деловых партнерах: американцах, англичанах, канадцах.</li> <li>3. Что нужно знать о деловых партнерах: немцах, французах, шведах, японцах</li> </ol>

	общение (общение и профессия).	
<b>Тема 2.</b> Общие проблемы психологии делового общения	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Понятия личность, индивидуальность.</li> <li>2. Понятие о структуре и типах личности.</li> <li>3. Потребности и мотивы личности.</li> <li>4. Мотивы как регуляторы поведения и деятельности личности.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Аналитическая психология К. Юнга; структура личности, понятие коллективного бессознательного, самость, архетипы.</li> <li>2. Структура личности по Э. Берну.</li> <li>3. Психологические принципы оказания влияния на человека.</li> </ol>
<b>Тема 3.</b> Особенности делового общения	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Роль общения в психологическом онтогенетическом развитии человека.</li> <li>2. Основные закономерности процесса общения, деловых коммуникаций, взаимодействия.</li> <li>3. Функции общения.</li> <li>4. Уровни общения.</li> <li>5. Вербальная и невербальная коммуникация.</li> <li>6. Их роль и функции.</li> <li>7. Общее представление о языке телодвижений.</li> <li>8. Правила интерпретации «языка телодвижений».</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Механизмы взаимопонимания в процессе общения: эмпатия, идентификация, рефлексия, стереотипы.</li> <li>2. Психологические механизмы восприятия людьми друг друга. Пространственная и временная организация общения.</li> <li>3. Барьеры общения: застенчивость, комплексы неполноценности, заниженная самооценка.</li> <li>4. Понятие эмоционального стресса в общении, способы снятия стресса.</li> </ol>
<b>Тема 4.</b> Деловые коммуникации	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Факторы успеха в проведении делового совещания.</li> <li>2. Особенности проведения деловых бесед.</li> <li>3. Особенности проведения спора и полемики.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Основные виды аргументов.</li> <li>2. Этикет при выступлении на собраниях.</li> <li>3. Технические средства коммуникации.</li> </ol>
<b>Тема 5.</b> Речевая культура делового человека	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Литературный язык – основа культуры речи.</li> <li>2. Основные качества речи.</li> <li>3. Изобразительно-выразительные средства языка.</li> <li>4. Формы и типы речевой коммуникации</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Особенности речевого этикета при телефонном разговоре</li> <li>2. Деловая корреспонденция: служебное письмо, письма-просьбы, благодарственные письма, письма-приглашения, поздравительные письма.</li> <li>3. Информация высокого уровня точности.</li> </ol>
<b>Тема 6.</b> Искусство спора	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Спор, дискуссия, полемика.</li> <li>2. Основные требования культуры спора.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Поведение участников спора.</li> <li>2. Доказательство и аргументация в споре.</li> <li>3. Опровержение позиции оппонента.</li> <li>4. Ответы на вопросы.</li> </ol>

<p><b>Тема 7.</b> Деловые переговоры. Документационное обеспечение делового общения</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Документационное обеспечение делового общения.</li> <li>2. Особенности проведения деловых переговоров. Их характер, определение целей, организация, методы и навыки ведения деловых переговоров.</li> <li>3. Способы оценки достигнутых в процессе переговоров соглашений.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Документирование договорно-правовых отношений экономической деятельности.</li> <li>2. Документирование управленческой деятельности.</li> <li>3. Общие правила оформления документов.</li> </ol>
<p><b>Тема 8.</b> Мастерство публичного выступления</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ораторское искусство как социальное явление.</li> <li>2. Овладение ораторским искусством.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Подготовка к публичному выступлению.</li> <li>2. Композиция публичного выступления.</li> <li>3. Оратор и аудитория.</li> </ol>
<p><b>Тема 9.</b> Конфликт в деловом общении</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Конфликтное общение.</li> <li>2. Виды конфликтов, межличностные внутригрупповые конфликты.</li> <li>3. Конфликты в личностно-эмоциональной сфере.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Стратегии поведения в конфликтной ситуации.</li> <li>2. Способы профилактики и разрешения конфликтов.</li> <li>3. Конфликт, этические нормы общения.</li> <li>4. Правила поведения в условиях конфликта.</li> </ol>
<p><b>Тема 10.</b> Имидж делового человека. Деловой этикет</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Деловой этикет.</li> <li>2. Особенности имиджа, связанные с деловым стилем одежды, обувью, косметикой, украшениями у мужчин и женщин.</li> <li>3. Манера поведения; речь, интонации, тембр голоса, жесты.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Правила обращения. Приветствие. Знакомство. Представление. Вручение подарков. Особенности обращения как формулы речевого этикета. Этикетные формулы, используемые в деловой ситуации</li> <li>2. Застольный этикет. Этикет застольной беседы.</li> </ol>

## 2. КОНТРОЛЬНАЯ РАБОТА

### 2.1. Методические рекомендации по выполнению контрольных работ для студентов всех форм обучения

Методические указания даны в учебно-методических пособиях составителя.

## 2.2. Как написать контрольную работу

**Контрольная работа** – это не что иное, как своеобразный письменный экзамен. Она должна состоять из ответов на целый ряд вопросов или решения ряда задач.

В настоящее время во многих учебных заведениях по гуманитарным дисциплинам стерлась грань между рефератом и контрольной работой. Контрольные работы выполняются в форме реферата. Реферат (от лат. *refero* – передаю, сообщаю) – краткое письменное или устное изложение содержания первоисточника (книги, статьи, доклада), литературы по теме. Реферат – это композиционно организованное, обобщенное изложение содержания источника информации (статьи, ряда статей, монографии и др.).

К контрольным работам стали предъявляться требования, характерные для курсовых работ, а именно: наличие титульного листа и оглавления, разбивка текста согласно плану, наличие ранжированного в алфавитном порядке библиографического списка использованной литературы. Контрольные работы сдаются на кафедру, а затем в архив на хранение в течение установленного времени.

### С чего надо начинать

Написание контрольной работы – процесс, включающий в себя ряд взаимосвязанных этапов:

1. Выбор темы.
2. Разработка рабочего плана.
3. Сбор, анализ и обобщение материалов исследования.
4. Оформление контрольной работы (реферата).
5. Защита контрольной работы (реферата).

**Выбор темы** контрольной работы осуществляется следующим образом: номер темы контрольной работы для студентов очной или очно-заочной формы обучения соответствует номеру, под которым студент значится в учебном журнале или в экзаменационной ведомости. Для студентов заочной формы обучения номер темы контрольной работы определяется следующим образом: если последняя цифра в зачетной книжке – единица, то можно выбрать одну из следующих понравившихся тем, стоящих под номерами 1, 11, 21, 31. Если последняя цифра в зачетке – два, то можно выбрать любую из следующих тем: 2, 12, 22, 32, 42. Цифра 7 дает следующие темы контрольных работ: 7, 17, 27, 37, 47 и т. д.

**Составление рабочего плана** позволяет студенту четко организовать свою работу. Рабочий план составляется в произвольной форме. Основные разделы плана: 1) подготовительный этап; 2) рабочий этап; 3) заключительный этап.

### **1) Подготовительный этап включает в себя следующие пункты:**

1. Работу в библиотеках по отбору необходимой литературы.
2. Работу с каталожными карточками систематического и алфавитного каталогов.
3. Выписки, конспектирование, ксерокопирование информационных материалов.
4. Систематизация отобранных материалов, его изучение.

### **2) Рабочий этап включает в себя:**

1. Написание чернового варианта контрольной работы.
2. Работа по главам, параграфам.
3. Определение и оформление научно-справочного аппарата работы (библиографии, цитат, сносок и т. д.).

### **3) Заключительный этап:**

1. Написание (либо в машинописном варианте) представляемого на защиту текста контрольной работы или реферата.
2. Оформление контрольной работы или реферата в соответствии с установленными требованиями для данного вида работ.
3. Подготовка автореферата, необходимого для выступления перед аудиторией.
4. Защита контрольной работы или реферата перед аудиторией слушателей (подготовка публичного выступления).

## **Оформление контрольной работы**

### *Общие требования*

Все академические тексты печатаются согласно соответствующему стандарту через два (полтора) интервала, 1800 знаков на странице, включая пробелы и знаки препинания.

Текст обязательно должен быть оформлен в соответствии с требованиями конкретного академического учреждения.

В контрольной работе или реферате по дисциплине «Этика делового общения» необходимо соблюдать следующие размеры полей: левое поле – 30 мм, верхнее – 15 мм, правое – 10 мм, нижнее – 20 мм. Объем контрольной работы может быть от 13 до 16 страниц, включая титульный лист, оглавление и библиографический список. В зависимости от объема работы можно использовать междустрочный интервал 1 или 1,5. Шрифт – 14. Нумерация страниц – снизу по центру без каких-либо знаков.

Структура работы должна быть четкой и обоснованной, так, чтобы была видна логика решения проблемы. Необходимо исключить грубые грамматические ошибки.

Очень сильно влияют на впечатление от работы качество бумаги и печати.

### *Титульный лист*

Титульный лист должен содержать:

- название ведомства, к которому принадлежит данное академическое учреждение,
- название головного учебного учреждения,
- название данного академического учреждения,
- название кафедры, которую представляет задавший работу преподаватель,
- название формы работы (контрольная работа),
- название дисциплины, по которой написана работа,
- название темы работы,
- сведения о выполнившем работу:
  - Ф. И. О. студента (полностью)
  - название факультета, на котором учится студент,
  - форма обучения, курс, группа, специальность,
- фамилия, имя, отчество и академическое звание преподавателя,
- город и год.

Пример оформления титульного листа представлен в Приложении 1. Титульный лист и оглавление не нумеруются.

### *Оглавление*

После титульного листа следует оглавление. Необходимо учитывать разницу между понятиями «оглавление» и «содержание» в соответствии с действующими государственными и отраслевыми стандартами. Обычно понятие «оглавление» используется в моноизданиях – учебнике, учебном пособии (дипломном, курсовом проекте, реферате, контрольной работе), а «содержание» – в сборнике. Если дипломная работа выполняется в рамках научного исследования, то следует использовать слово «содержание». В контрольных работах следует использовать слово «содержание»

Практически всегда академический текст должен состоять из введения, основной части и заключения.

Основная часть, как правило, разбивается на две или на три главы. Каждая из этих глав, в свою очередь, должна быть разбита на два или три подраздела. Более подробное деление не рекомендуется. В контрольных работах основная часть может иметь только одну главу, и в оглавлении указываются только подразделы этой главы.

Пример оглавления представлен в Приложении 2.

Желательно, чтобы оглавление помещалось на одной странице. Для этого его печатают не через два, как весь текст, а через полтора интервала.

Текст должен соответствовать оглавлению, как по содержанию, так и по форме. Введение, отдельные главы и заключение всегда в самом тексте начинаются с новой страницы, чего нельзя сказать о подразделах. Необходимо следить, чтобы названия подразделов в тексте соответствовали аналогичным названиям в оглавлении, но чтобы названия отдельных разделов не совпадали с общим названием работы (темой работы).

### *Введение*

Особенно тщательным образом регламентирована форма введения к работе. Практически всегда требуется отражение в нем следующих пунктов:

- определение темы работы.
- обоснование выбора темы, определение ее актуальности и значимости для науки и практики.
- определение границ исследования (предмет, объект, хронологические и/или географические рамки).
- определение основной цели работы и подчиненных ей более частных задач.

### *Основная часть*

За введением следует основная часть, в которой также можно выделить стандартные подразделения. Как правило, работа делится на теоретическую и практическую части. В теоретической части излагаются и анализируются наиболее общие положения, касающиеся данной темы; в практической части рассматривается конкретный текстовый или эмпирический материал. Требуется, чтобы все разделы и подразделы были примерно соразмерны друг другу как по структурному делению, так и по объему.

В конце каждого раздела основной части обычно требуют составить краткие выводы из предшествующего изложения, однако на самом деле это требование не так уж строго. Главное, чтобы разделы были соединены друг с другом последовательностью текста, без слишком явных смысловых разрывов.

### *Заключение*

В Заключении суммируются все те выводы и научные достижения, которые состоялись в вашей работе. В реферате (контрольной работе) делается общий и самый важный вывод по всей работе.

### *Библиографический список*

При оформлении библиографического списка используют следующие заголовки: «библиографический список» или «список литературы».

Библиографический список должен быть оформлен в соответствии с Постановлением Государственного комитета Российской Федерации по стандартизации и метрологии. Библиографический список должен содержать не менее 4–5 источников и расположен в алфавитном порядке по фамилии первого автора или названия произведения.

Образец правильного оформления списка литературы приведен в Приложении 3.

## 2.3. ТЕМЫ КОНТРОЛЬНЫХ РАБОТ И ИХ ПРИМЕРНОЕ СОДЕРЖАНИЕ

<b>Тема 1</b>	<p><b>Основные характеристики делового общения.</b></p> <p>Речевая деятельность. Технология эффективной речевой деятельности. Психология и общество. Психология и труд. Психологические нормы и принципы делового общения. Экономическая психология. Цели и задачи и предмет исследования. Психологические основы рынка и потребления. Правовая психология. Модели политической психологии: федеральный и региональный аспекты. Профессиональная психология. Профессиональное общение (общение и профессия). Нравственные установки участников речевой коммуникации. Национальные особенности делового общения. Что нужно знать о деловых партнерах: американцах, англичанах, канадцах. Что нужно знать о деловых партнерах: немцах, французах, шведах, японцах.</p>
<b>Тема 2</b>	<p><b>Общие проблемы психологии делового общения.</b></p> <p>Понятия личность, индивидуальность. Понятие о структуре и типах личности. Потребности и мотивы личности. Мотивы как регуляторы поведения и деятельности личности. Аналитическая психология К. Юнга; структура личности, понятие коллективного бессознательного, самость, архетипы. Структура личности по Э. Берну. Психологические принципы оказания влияния на человека.</p>
<b>Тема 3</b>	<p><b>Особенности делового общения.</b></p> <p>Роль общения в психологическом онтогенетическом развитии человека. Основные закономерности процесса общения, деловых коммуникаций, взаимодействия. Функции общения. Уровни общения. Вербальная и невербальная коммуникация. Их роль и функции. Общее представление о языке телодвижений. Правила интерпретации «языка телодвижений». Механизмы взаимопонимания в процессе общения: эмпатия, идентификация, рефлексия, стереотипы. Психологические механизмы восприятия людьми друг друга. Пространственная и временная организация общения. Барьеры общения: застенчивость, комплексы неполноценности, заниженная самооценка. Понятие эмоционального стресса в общении, способы снятия стресса.</p>
<b>Тема 4</b>	<p><b>Деловые коммуникации.</b></p> <p>Факторы успеха в проведении делового совещания. Особенности проведения деловых бесед. Особенности проведения спора и полемики. Основные виды аргументов. Этикет при выступлении на собраниях. Технические средства коммуникации.</p>
<b>Тема 5</b>	<p><b>Речевая культура делового человека.</b></p> <p>Литературный язык – основа культуры речи. Основные качества речи. Изобразительно-выразительные средства языка. Особенности речевого этикета при телефонном разговоре. Деловая корреспонденция: служебное письмо, письма-просьбы, благодарственные письма, письма-приглашения, поздравительные письма.</p>
<b>Тема 6</b>	<p><b>Искусство спора.</b></p> <p>Спор, дискуссия, полемика. Основные требования культуры спора. Поведение участников спора. Доказательство и аргументация в споре. Опровержение позиции оппонента. Ответы на вопросы.</p>
<b>Тема 7</b>	<p><b>Деловые переговоры.</b></p> <p>Документационное обеспечение делового общения. Особенности проведения деловых переговоров. Их характер, определение целей, организация, методы и навыки ведения деловых переговоров. Способы оценки достигнутых в процессе переговоров соглашений. Документирование договорно-правовых отношений экономической деятельности. Документирование управленческой деятельности. Общие правила оформления документов.</p>
<b>Тема 8</b>	<p><b>Мастерство публичного выступления.</b></p> <p>Ораторское искусство как социальное явление. Овладение ораторским искусством. Подготовка к публичному выступлению. Композиция публичного выступления. Оратор и аудитория.</p>
<b>Тема 9</b>	<p><b>Конфликт в деловом общении.</b></p>

	Конфликтное общение. Виды конфликтов, межличностные внутригрупповые конфликты. Конфликты в личностно-эмоциональной сфере. Стратегии поведения в конфликтной ситуации. Способы профилактики и разрешения конфликтов. Конфликт, этические нормы общения. Правила поведения в условиях конфликта.
<b>Тема 10</b>	<b>Имидж делового человека. Деловой этикет.</b> Особенности имиджа, связанные с деловым стилем одежды, обувью, косметикой, украшениями у мужчин и женщин. Манера поведения; речь, интонации, тембр голоса, жесты. Информация высокого уровня точности. Правила обращения. Приветствие. Знакомство. Представление. Вручение подарков. Застольный этикет. Этикет застольной беседы. Особенности обращения как формулы речевого этикета. Этикетные формулы, используемые в деловой ситуации.

### **Тема 1. Основные характеристики делового общения.**

Речевая деятельность. Технология эффективной речевой деятельности. Психология и общество. Психология и труд. Психологические нормы и принципы делового общения. Экономическая психология. Цели и задачи и предмет исследования. Психологические основы рынка и потребления. Правовая психология. Модели политической психологии: федеральный и региональный аспекты. Профессиональная психология. Профессиональное общение (общение и профессия). Нравственные установки участников речевой коммуникации. Национальные особенности делового общения. Что нужно знать о деловых партнерах: американцах, англичанах, канадцах. Что нужно знать о деловых партнерах: немцах, французах, шведах, японцах.

### **Рекомендации**

Дайте определение понятий «власть», «личное влияние». Какова роль личного влияния в процессе взаимодействия? Покажите основу составляющей феномена личного влияния по Г. Мюнстербергу. Покажите взаимосвязь личного влияния и власти. Опишите лидерство и его разновидности. Покажите уровни влияния (личностный и личный). Опишите комплекс коммуникативных личностных свойств, которые являются основой способности личного влияния. Раскройте типы личного влияния. Покажите основные стратегии воздействия на человека (императивные, манипулятивные и развивающие). Отрадите тактики влияния в работе менеджера. Опишите тактики влияния и свойства групп. Покажите самопрезентацию как средство воздействия. Опишите тактические приемы в использовании власти (запугивание, лесть, подчеркивание общности, подчеркивание своих должностных полномочий и т. д.)

Дайте определение понятия «экономическая психология». Покажите, что предметом экономической психологии является, прежде всего, экономическое сознание. Опишите взаимосвязь экономической психологии с общей, социальной, возрастной, экспериментальной, юридической психологией, а также с психологией менеджмента, маркетинга и рекламы. Объясните разницу понятий «экономическая психология» и «психологическая экономика». Покажите три этапа становления экономической психологии. При описании психологических основ рынка и потребления остановитесь на таких вопросах, как: психологические вопросы распределения и потребления; психология предложения; психология моды; психология рекламы; потребности человека и психологическое влияние среды; поведение потребителя на рынке (психология спроса и потребления).

Какие черты присущи американцам, англичанам, канадцам, немцам, французам, шведам, японцам? Каковы особенности проведения переговоров с представителями данных национальностей? Каково их отношение к назначенному времени переговоров, к представительским подаркам, к одежде? Каковы национальные особенности и специфика, которые необходимо учитывать при деловых контактах с американцами, англичанами, канадцами, немцами, французами, шведами, японцами?

**Библиографический список [1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14].**

### **Тема 2. Общие проблемы психологии делового общения.**

Понятия личность, индивидуальность. Понятие о структуре и типах личности. Потребности и мотивы

личности. Мотивы как регуляторы поведения и деятельности личности. Аналитическая психология К. Юнга; структура личности, понятие коллективного бессознательного, самость, архетипы. Структура личности по Э. Берну. Психологические принципы оказания влияния на человека.

### **Рекомендации**

Дайте определение понятий «структура» и «тип личности». Дайте определение понятия «структура личности». Объясните социальную значимость понятий «личность» и «индивид». Опишите личность как субъект и объект общественных отношений. Рассмотрите структуру личности по С. Л. Рубинштейну, К. К. Платонову, К. Юнгу, Э. Фромму. В чем суть аналитической психологии К. Юнга? Опишите понятия, введенные К. Юнгом: архетипы, архетипы коллективного бессознательного, самость. Опишите понятия «сознание» и «бессознательное» в интерпретации К. Юнга. Какие психологические типы он выделяет? Дайте определение понятий «структура личности», «жизненный путь». Покажите три аспекта личности, которые выражаются в особых состояниях. Дайте определение понятия «транзактный анализ». Покажите три аспекта личности, которые выражаются в особых состояниях. Опишите три элементарных положения в структурном анализе поведения, мыслей и чувств. Опишите анализ игр и сценариев.

**Библиографический список** [1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14].

### **Тема 3. Особенности делового общения.**

Роль общения в психологическом онтогенетическом развитии человека. Основные закономерности процесса общения, деловых коммуникаций, взаимодействия. Функции общения. Уровни общения. Вербальная и невербальная коммуникация. Их роль и функции. Общее представление о языке телодвижений. Правила интерпретации «языка телодвижений». Механизмы взаимопонимания в процессе общения: эмпатия, идентификация, рефлексия, стереотипы. Психологические механизмы восприятия людьми друг друга. Пространственная и временная организация общения. Барьеры общения: застенчивость, комплексы неполноценности, заниженная самооценка. Понятие эмоционального стресса в общении, способы снятия стресса.

### **Рекомендации**

Дайте определение понятия «онтогенез». Какова роль общения на начальном этапе развития ребенка? Опишите факты речевого развития, их теоретическое понимание: ранний речевой онтогенез (от рождения до года); речевое развитие от года до школьного возраста. Отрадите основные психологические аспекты функционирования речи (Л. С. Выготский, П. Я Гальперин, П. П. Блонский, Б. Г. Ананьев, А. А. Леонтьев). Объясните, каким образом речь позволяет оценить коммуникативную сферу личности. Дайте определение понятий «общение», «деловое общение». Опишите функции общения. Дайте определение понятия «речевая коммуникация». Определите каналы передачи информации. Что относится к психологическим структурным компонентам акта речевой коммуникации? Покажите организацию и развитие речевой коммуникации. Опишите правила, стратегии и тактики речевой коммуникации. Раскройте особенности невербальной коммуникации. Дайте определение понятий «социальная перцепция». Опишите особенности первого впечатления и точности интерпретации. Укажите типичные ошибки первого впечатления. Какова роль установки восприятия? Отчего зависит точность первого впечатления? Дайте определение понятия «межличностная аттракция». Опишите внешние факторы аттракции (степень выраженности у человека потребности в аффилиации, эмоциональное состояние партнеров по общению, пространственная близость) и внутренние (физическая привлекательность партнера по общению, демонстрируемый стиль общения, фактор сходства между партнерами по общению, выражение личного отношения к партнеру в процессе общения). Дайте определение понятия «уровень общения». Покажите особенности позиции партнеров в

контакте и фазы контакта. Объясните особенности ролей в процессе общения (внутригрупповые, межличностные, индивидуальные роли). Опишите уровни общения: примитивный, манипулятивный, стандартизованный, конвенциональный, игровой, деловой, духовный. Покажите цели, задачи и особенности каждого уровня общения. Расскажите, что делает общение формальным. Дайте определение понятия «барьеры общения». Покажите трудности, с которыми людям приходится сталкиваться при решении профессиональных трудовых задач в процессе совместной деятельности: острое чувство одиночества, отчужденность, необщительность; трудности в социальной коммуникабельности – неумение извиниться, выразить сочувствие, правильно и достойно выйти из конфликта; сложности в достижении согласия, выработки общей позиции. Дайте определение понятий «застенчивость», «комплексы неполноценности», «заниженная самооценка». Покажите проблему застенчивости глазами исследований и психологическое содержание этого феномена. Опишите типы застенчивости. Раскройте тему комплексов неполноценности, которые влияют на общение. Покажите, какова взаимосвязь самооценки человека и общения. Рассмотрите общение как: 1) сущностную характеристику и условия бытия человека (общение как способ проявления человеческой сущности, как фактор становления человека, как условие существования и органическая потребность человека); 2) фактор жизнедеятельности общности (общение как условие существования общности, как источник взаимной информации индивида); 3) влияние на поведение людей (общение и особенности человеческого поведения, ситуативность в общении и поведении людей, противоречивость поведенческих эффектов под влиянием группового общения). Покажите взаимосвязь общения и личности, общения и деятельности, общения и общности, общения и социального отношения. Опишите критерии (легкость, спонтанность, свобода, контактность, коммуникативная совместимость, адаптивность и удовлетворенность) и уровни успешности общения (уровень мастерства и свободы в общении (мастерство и свобода, лидерский уровень, радикально-партнерский, рационально-консервативный, авторитарно-агрессивный) и уровень невротического одиночества и застенчивости).

Дайте определение понятий «невербальные способы общения», «язык жестов». Опишите виды жестов и их значение (жесты защиты и нападения). Объясните, как невербальная информация проявляется в кинесике (жесты, мимика, пантомимика), такесике (прикосновения), просодике (голосовые возможности: тембр, громкость, высота голоса) и проксемике (межличностное пространство). Опишите девять видов невербальной информации и особенности их восприятия: 1) эмоциональная, 2) эстетическая, 3) индивидуально-личностная, 4) биофизическая, 5) социально-групповая, 6) психологическая, 7) пространственная, 8) медицинская, 9) информация о физических помехах, которые сопровождают процесс речевого общения. Покажите, что эти виды невербальной информации могут быть переданы средствами кинесики с учетом специфики зрительного информационного канала.

Дайте определение понятий «вербальная и невербальная коммуникация». Каковы их роли и функции? Объясните, как невербальная информация проявляется в кинесике (жесты, мимика, пантомимика), такесике (прикосновения), просодике (голосовые возможности: тембр, громкость, высота голоса) и проксемике (межличностное пространство). Расскажите о языке телодвижений. Опишите основные коммуникационные жесты и их происхождение. Опишите язык тела и имидж человека. Объясните эффект первого впечатления от осанки, выражения лица, одежды как знаковой системы. Покажите взаимосвязь осанки, походки и манеры сидеть с личностными особенностями и состоянием ума. Раскройте анатомические характеристики лица. Опишите следующие информационные особенности знаков лица, рта, глаз, носа, уха. Укажите конституциональную типологию человека. Отразите правила интерпретации языка телодвижений.

Дайте определение понятий «общение» и «взаимопонимание». Покажите особенности взаимопонимания людьми друг друга. Раскройте уровни взаимопонимания. Опишите особенности восприятия и взаимопонимания в условиях дефицита времени. Дайте определе-

ния понятий «эмпатия», «идентификация», «рефлексия». Покажите функции и механизмы эмпатия, идентификация и рефлексия в общении.

Дайте определение понятий «невербальное общение», «проксемика». Покажите значение для общения четырех зон межличностного пространства. Укажите факторы, влияющие на персональное пространство. Опишите значимость для общения визуального контакта, а также опишите связь зрительного контакта и эмоций. Покажите функции визуального контакта: управление разговором, обеспечение обратной связи, выражение эмоций.

Дайте определение понятия «стресс». Каковы механизмы стресса? Назовите виды стрессоров. Дайте определение понятия «совладание с жизненными трудностями». Каковы ресурсы и стратегии совладания с жизненными трудностями? Опишите приемы и способы противостояния стрессу: обсуждение проблемы, физические упражнения, музыкотерапия, релаксация и т. д. Опишите методы профилактики стресса: противострессовая «переделка» дня, аутоанализ личного стресса и т. д.

Дайте определение понятия «перцепция». Рассмотрите различные способы, с помощью которых мы приходим к пониманию других людей, а также механизмы влияния этих способов на наше поведение. Опишите имплицитную теорию личности. Покажите, что имплицитные теории личности используются для формирования суждений о людях, при которых происходит группирование нескольких характеристик. Опишите эффект ореола. Дайте объяснение формированию стереотипов: гендерные, расовые. Опишите межличностную аттракцию через описание различных факторов: знакомство, сходство установок, физическая привлекательность и взаимное влечение. Рассмотрите влияние установок и предубеждений человека на межличностные взаимодействия.

Дайте определение понятий «идентификация», «рефлексия», «стереотипы». Покажите влияние таких феноменов, как идентификация, рефлексия, стереотипы на общение и взаимопонимание. Опишите разновидности идентификации (подражание, мода). Укажите ограниченность идентификации. Раскройте стереотип восприятия как продукт идентификации жизненного опыта и впечатлений, как барьер на пути понимания. Укажите особенности рефлексии.

#### **Библиографический список [1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14].**

#### **Тема 4. Деловые коммуникации.**

Факторы успеха в проведении делового совещания. Особенности проведения деловых бесед. Особенности проведения спора и полемики. Основные виды аргументов. Этикет при выступлении на собраниях. Технические средства коммуникации.

#### **Рекомендации**

Дайте определение понятий «деловое общение», «деловая беседа». Опишите основные характеристики делового общения. Опишите цели и задачи деловой беседы. Классификация деловых бесед. Отрадите структурную организацию беседы. Какова роль вопросов в деловой беседе? Опишите виды вопросов: встречные, ознакомительные вопросы, вопросы для ориентации, информационные, направляющие, альтернативные, провокационные, контрольные вопросы, вопросы, открывающие переговоры и т. д. Покажите особенности «тотальной информации» (тон, интонация, настроение, выражение лица, окружающая обстановка, контекст, мимика, жесты, тембр голоса и его громкость) в процессе проведения беседы.

Дайте определение понятия «деловое совещание». Отрадите особенности ведения делового совещания. Опишите стили ведения совещания и их цели. Назовите виды деловых совещаний. Что является целью инструктивных совещания, оперативных совещаний, проблемных совещаний? Опишите типы людей – участников совещания («спорщик», «всезнайка», «позитивист» и т. д.).

## Библиографический список [1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14].

### Тема 5. Речевая культура делового человека.

Литературный язык – основа культуры речи. Основные качества речи. Изобразительно-выразительные средства языка. Формы и типы речевой коммуникации. Информация высокого уровня точности. Особенности речевого этикета при телефонном разговоре. Деловая корреспонденция: служебное письмо, письма-просьбы, благодарственные письма, письма-приглашения, поздравительные письма.

#### Рекомендации

Дайте определение понятия «информация». Покажите классификацию информации (по содержанию, назначению, возможности закрепления и хранения, степени готовности для использования, степени важности, полноте, степени надежности и т. д.). Отрадите особенности приема и передачи информации. Покажите пути получения точной информации. Отрадите особенности телефонной коммуникации. Что включает в себя телефонный этикет? Назовите деловые формы взаимодействия по телефону. Каковы основные элементы композиции разговора по телефону? Каковы основные требования, предъявляемые к разговору по телефону? Покажите парадокс телефона. Опишите рекомендации по рациональному пользованию телефоном. Объясните специфику телефонного разговора без откладывания, метод телефонных блоков. Обратите внимание на подготовку к телефонным переговорам.

## Библиографический список [1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14].

### Тема 6. Искусство спора.

Спор, дискуссия, полемика. Основные требования культуры спора. Поведение участников спора. Доказательство и аргументация в споре. Опровержение позиции оппонента. Ответы на вопросы.

#### Рекомендации

Дайте определение понятий «спор», «полемика» и «дискуссия» как формы коммуникации. Опишите основные признаки спора: доказательность и убедительность. Объясните способы аргументации в форме спора, дискуссии, полемики. Укажите, в чем их различия. Опишите стратегию и тактику спора. Отрадите логические аспекты спора. Опишите различные виды вопросов. Покажите логические уловки в споре.

Дайте определение понятий «приемы воздействия» и «манипуляция». Опишите особенности прямых приемов воздействия на собеседника (на примере аподиктического спора – стремлении найти истину и эристического спора – стремлении убедить в чем-либо). Покажите роль манипуляций в нашей жизни. Опишите характеристики уловок манипуляции в общении: 1) организационно-процедурные уловки («формирование первичной установки», «предоставление материалов лишь на кануне», «недопущение повторного обсуждения» и т. д.); 2) психологические уловки («раздражение оппонента», «использование непонятных слов и терминов», «перевод спора в сферу домыслов» и т. д.); 3) логические уловки («неопределенность тезиса», «неполное опровержение», «неправомерные аналогии»). Раскройте механизмы нейтрализации манипуляций в общении. Раскройте механизмы через описание: общих правил нейтрализации уловок манипуляции; поиск логических ошибок; через логические доказательства и их основные правила; через рекомендации по технике документации; через приемы стимулирующего общения.

Дайте определение понятий «аргумент», «аргументация», «тезис», «демонстрация», «доказательство». Каково их соотношение? Назовите 12 риторических приемов аргументации

и 12 спекулятивных приемов аргументации. Каковы контраргументы при применении собеседниками спекулятивных приемов аргументации?

**Библиографический список** [1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14].

### **Тема 7. Деловые переговоры.**

Документационное обеспечение делового общения. Особенности проведения деловых переговоров. Их характер, определение целей, организация, методы и навыки ведения деловых переговоров. Способы оценки достигнутых в процессе переговоров соглашений. Документирование договорно-правовых отношений экономической деятельности. Документирование управленческой деятельности. Общие правила оформления документов.

#### **Рекомендации**

Дайте характеристику переговорам. Отрадите стратегию и тактику переговоров. Опишите критерии, которым должна отвечать любая стратегия переговоров. Опишите этапы деловых переговоров и подходы (методы) ведения переговоров. Проанализируйте разумную тактику и здравый смысл, как моральный кодекс переговоров. Как правильно выбрать время и место переговоров? Опишите типологию переговоров (по сфере деятельности, по цели, по характеру взаимоотношений между сторонами). Укажите проблемное поле переговоров. Акцентируйте внимание на технике взаимодействия: речевом общении и манере поведения в процессе переговоров. Опишите техники аргументации в переговорах и технику постановки вопросов как один из способов аргументации. Укажите виды вопросов: встречные, ознакомительные вопросы, вопросы для ориентации, информационные, направляющие, альтернативные, провокационные, контрольные вопросы, вопросы, открывающие переговоры. Каковы способы оценки соглашений, достигнутых в процессе переговоров?

Дайте определение понятий «этикет», «выступление». Назовите виды речевого воздействия. Отметьте особенности этики ораторского выступления. Опишите речь и стиль изложения при выступлении на собрании. Покажите, что этикет собрания – это, в основном, правила поведения председательствующего и участников.

Дайте определение понятий «договорно-правовые отношения» и «экономическая деятельность». Объясните специфику протокола о намерениях. Опишите документы, которые обеспечивают договорно-правовые отношения экономической деятельности (договор, контракт и т. д.). Обозначьте те виды документов, в которых использование этикетных формул обязательно. Опишите этикетные формулы, используемые в документах.

Дайте определение понятий «документ», «распорядительный документ». Назовите и опишите документы, которые относятся к распорядительным документам (приказ, распоряжение и т. д.). Опишите построение формуляра-образца организационно-распорядительных документов. Каковы требования к бланкам, заголовкам текста, к текстам документов? Опишите особенности языка и стиля распорядительных документов.

Дайте определение понятий «документ», «система документации». Опишите классификацию документов: по месту составления, по содержанию, по форме, по срокам исполнения, по виду оформления, по средствам фиксации. Какие документы относятся к документам внутреннего пользования, какие внешнего? Опишите требования, предъявляемые к оформлению текста документов. Укажите форматы бумаги, на которых оформляются документы. Какие должны быть поля при оформлении документов? Объясните значение понятия «реквизит». Какие реквизиты документов существуют?

**Библиографический список** [1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14].

## **Тема 8. Мастерство публичного выступления.**

Ораторское искусство как социальное явление. Овладение ораторским искусством. Подготовка к публичному выступлению. Композиция публичного выступления. Оратор и аудитория.

### **Рекомендации**

Дайте определение понятия «публичная речь». Покажите, что является ключевой проблемой ораторского выступления. Назовите самые важные моменты для публичного выступления. Расскажите о приемах завоевания внимания аудитории. Опишите приемы начала и концовок выступления. Дайте описание четырех общепринятых вариантов подготовки речи и ее произнесения.

В ораторской речи важно выделить тему выступления, его цель, что является основным тезисом и главной мыслью выступления; статистические данные, факты для информационного обеспечения выступления.

Опишите приемы, которые будут способствовать пониманию речи выступающего (использование простых предложений, отсутствие конструкций страдательного залога, наличие конструкций, которые по своей структуре близки к конструкциям разговорной речи).

Опишите, каким должен быть внешний вид оратора; каким образом подготовить тело и голос к выступлению? Расскажите о коммуникативном состоянии говорящего человека: что необходимо сделать, чтобы это состояние способствовало взаимодействию с аудиторией слушателей?

Чем может различаться одна аудитория слушателей от другой? Какими приемами должен владеть оратор для поддержания контактов с аудиторией?

Обратите внимание на приемы, которые придают выступлению естественность: на умение правильно делать паузы, умение изменять тон голоса и темп речи.

Укажите, что для информационного обеспечения выступления необходимо продумать иллюстративный материал: цифры, цитаты, схемы и т. д.

Дайте определение понятия «выразительные средства». Отметьте, что относится к выразительным средствам публичной речи (гипербола, синекдоха, сравнение, метафора, эпитет и т. д.).

**Библиографический список** [1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14].

## **Тема 9. Конфликт в деловом общении.**

Конфликтное общение. Виды конфликтов, межличностные внутригрупповые конфликты. Конфликты в личностно-эмоциональной сфере. Стратегии поведения в конфликтной ситуации. Способы профилактики и разрешения конфликтов. Конфликт, этические нормы общения. Правила поведения в условиях конфликта.

### **Рекомендации**

Дайте определение понятий «конфликт», «межличностный конфликт». Назовите виды конфликтов и причины конфликтов. Опишите представления о конфликте как проявлении противоречий и источнике развития. Рассмотрите межличностные конфликты как удовлетворение потребностей с позиции К. Левина. Рассмотрите внутригрупповые конфликты с точки зрения позитивных функций с позиции Л. Козера. Укажите уровни конфликтов в организации и их источники. Опишите природу инновационных конфликтов.

Рассмотрите конфликт как процесс. Назовите типы и причины конфликтов. Опишите действия руководителя и способы, которые позволяют конструктивно выйти из состояния конфликта. Опишите правила, которые можно рассматривать как кодекс поведения в кон-

фликте. Объясните структурные методы разрешения конфликтов. Рассмотрите межличностные стили разрешения конфликтов (уклонение, сглаживание, принуждение, компромисс, решение проблемы).

**Библиографический список** [1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14].

**Тема 10. Имидж делового человека. Деловой этикет.**

Особенности имиджа, связанные с деловым стилем одежды, обувью, косметикой, украшениями у мужчин и женщин. Манера поведения; речь, интонации, тембр голоса, жесты. Информация высокого уровня точности. Правила обращения. Приветствие. Знакомство. Представление. Вручение подарков. Застольный этикет. Этикет застольной беседы. Особенности обращения как формулы речевого этикета. Этикетные формулы, используемые в деловой ситуации.

**Рекомендации**

Какие формы делового приема существуют. Покажите разницу в проведении официального и неофициального приемов. Какие формы приема считаются наиболее распространенными? Как организовать деловой прием? Назовите несколько наиболее значимых отличий приемов с рассадкой за столом и без рассадки. Что включает в себя сервировка стола? Объясните, каким образом необходимо разместить на столе салфетки, столовые приборы. Что такое официальная сервировка стола? Размещение гостей на официальном обеде. Какова должны быть еда на различных формах приема (особенности гастрономического этикета)? Опишите этикет застольной беседы. Объясните, каково должно быть поведение за столом.

**Библиографический список** [1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14].98

### **3. ПРОВЕРОЧНЫЕ ТЕСТЫ**

Для закрепления теоретических знаний по всему курсу изучения дисциплины «Деловое общение» студентам предлагаются проверочные тесты: «Внимательно прочитайте каждый вопрос и выберите правильный вариант ответа».

#### **3.1. Тесты по теоретическим вопросам**

**Тест к дисциплине «Деловое общение».**  
**Часть 1. Теоретическая часть**

**1. Психологическим приемом вступления в деловой контакт является:**

- |   |   |
|---|---|
| 1 | Естественная, добрая, чуть презрительная улыбка     |
| 2 | Естественная, добрая, чуть ироническая улыбка       |
| 3 | Естественная, добрая, чуть насмешливая улыбка       |
| 4 | <u>Естественная, добрая, чуть сдержанная улыбка</u> |

**2. Психологическим приемом вступления в деловой контакт является:**

- |   |  |
|---|--|
| 1 | <u>Установление зрительного контакта</u> |
| 2 | Установление обонятельного контакта      |
| 3 | Установление тактильного контакта        |
| 4 | Установление слухового контакта          |

**3. Размеры личной пространственной территории человека можно разделить на:**

- |   |               |
|---|---------------|
| 1 | 2 зоны        |
| 2 | 3 зоны        |
| 3 | <u>4 зоны</u> |
| 4 | 5 зон         |

**4. Содержание общения – это...**

- |   |   |
|---|---|
| 1 | <u>Информация, которая в индивидуальных контактах передается от одного живого существа другому</u>                                    |
| 2 | Ради чего существо вступает в акт общения?  |
| 3 | Способы кодирования, передачи, переработки и расшифровки информации, которая передается в процессе общения от одного существа другому |
| 4 | Расшифровка информации  |

**5. Способы общения – это...**

- |   |  |
|---|--|
| 1 | Информация, которая в индивидуальных контактах передается от одного живого существа другому  |
| 2 | Ради чего существо вступает в акт общения?   |
| 3 | <u>Способы кодирования, передачи, переработки и расшифровки информации, которая передается в процессе общения от одного существа другому</u> |
| 4 | Взаимодействие между людьми  |

**6. К диалогическим видам речи относится ...**

- |   |  |
|---|--|
| 1 | <u>Переговоры и интервью</u>           |
| 2 | Реклама и дискуссия                    |
| 3 | Деловой разговор и информационная речь |
| 4 | Доклад и деловая беседа                |

**7. В деловом контакте необходимо:**

- |   |   |
|---|---|
| 1 | Примирить интересы, а не позиции        |
| 2 | <u>Примирить позиции, а не интересы</u> |
| 3 | Примирить и интересы и позиции          |
| 4 | Примирить интересы и позиции невозможно |

**8. В деловом контакте предпочтительно использовать:**

- |   |                            |
|---|----------------------------|
| 1 | <u>Вопросы</u>             |
| 2 | Утверждения                |
| 3 | Категорические утверждения |
| 4 | Уточнения                  |

**Тест к курсу «Деловое общение».**  
**Часть 2. «Стратегия деловых переговоров»**

**1. В деловой этике осознание невозможности немедленного преодоления слабости партнера, его недостатков – это проявление принципа**

- |   |                   |
|---|-------------------|
| 1 | Вежливости        |
| 2 | Сознательности    |
| 3 | Постепенности     |
| 4 | <u>Терпимости</u> |

**2. Переговоры различаются ...**

- |   |  |
|---|--|
| 1 | По сфере деятельности                        |
| 2 | По цели                                      |
| 3 | По характеру взаимоотношений между сторонами |
| 4 | <u>Все три ответа</u>                        |

**3. В начале делового совещания необходимо сразу**

- |   |                                   |
|---|-----------------------------------|
| 1 | Высказать одну из точек зрения    |
| 2 | Объявить повестку дня             |
| 3 | Решить спорные вопросы            |
| 4 | <u>Согласовать правила работы</u> |

**4. В рамках каждой стратегии ведения переговоров важно знать:**

- |   |   |
|---|---|
| 1 | В какое время провести переговоры                         |
| 2 | Какое количество человек должно участвовать в переговорах |
| 3 | <u>Какая ставится цель</u>                                |
| 4 | Какая должна быть форма одежды                            |

**5. В рамках каждой стратегии ведения переговоров важно знать:**

- |   |   |
|---|---|
| 1 | В какое время провести переговоры                                 |
| 2 | Какое количество человек должно участвовать в переговорах         |
| 3 | <u>Какой стиль взаимоотношений наиболее характерен для сторон</u> |
| 4 | Какая должна быть форма одежды                                    |

**6. Делегацию гостей следует посадить:**

- |   |  |
|---|--|
| 1 | Рассадка гостей не играет роли в переговорах |
| 2 | <u>Лицом к двери</u>                         |
| 3 | Спиной к двери                               |
| 4 | Кто как расположится за столом переговоров   |

**7. Как рассаживаются участники при трех и более сторонах переговоров?**

- |   |  |
|---|--|
| 1 | Кто как расположится   |
| 2 | В алфавитном порядке против часовой стрелки вокруг круглого или квадратного стола    |
| 3 | <u>В алфавитном порядке по часовой стрелке вокруг круглого или квадратного стола</u> |
| 4 | По степени старшинства   |

**8. Организуя место переговоров, что Вы предпочтете?**

- |   |               |
|---|---------------|
| 1 | <u>Стулья</u> |
|---|---------------|

- 2 Диваны
- 3 Кресла
- 4 Это не значимо

**9. Планируя программу переговоров, какую последовательность Вы предложите?**

- 1 Встреча – размещение – переговоры – отдых
- 2 Встреча – переговоры – размещение – отдых
- 3 Встреча – размещение – отдых – переговоры
- 4 Встреча – отдых – переговоры – размещение

**10. Фазой (этапом) переговоров является:**

- 1 Фаза систематизации материалов
- 2 Фаза выдвижения требований
- 3 Фаза проигрывания всех возможных шагов
- 4 Фаза целеполагания и анализа

**11. Фазой (этапом) переговоров является:**

- 1 Фаза проигрывания всех возможных шагов
- 2 Фаза систематизации материалов
- 3 Фаза планирования
- 4 Фаза выдвижения требований

**12. Фазой (этапом) переговоров является:**

- 1 Фаза проигрывания всех возможных шагов
- 2 Фаза активной дискуссии – спора
- 3 Фаза систематизации материалов
- 4 Фаза выдвижения требований

**13. Фазой (этапом) переговоров является:**

- 1 Фаза принятия решения и взаимоприемлемого соглашения
- 2 Фаза проигрывания всех возможных шагов
- 3 Фаза систематизации материалов
- 4 Фаза выдвижения требований

**14. Целью диалога на различных этапах переговоров является:**

- 1 Диалог с целью отстаивания своей позиции
- 2 Диалог с целью получения наибольшей выгоды
- 3 Диалог с целью понять друг друга
- 4 Диалог с целью обезопасить себя

**15. Целью диалога на различных этапах переговоров является:**

- 1 Диалог с целью отстаивания своей позиции
- 2 Диалог с целью получения наибольшей выгоды
- 3 Диалог с целью обезопасить себя
- 4 Диалог с целью обсуждения способа решения проблемы, разрешения конфликта

**16. Чтобы дискуссия была результативной, в ней должны принимать участие**

- 1 Приверженцы противоположных точек зрения
- 2 Компетентные специалисты
- 3 Сотрудники с разной степенью заинтересованности

4 Сторонники эффективного решения проблемы

**17. Что является стратегией ведения переговоров**

- 1 Стратегия бескомпромиссных решений
- 2 Стратегия доведения переговоров до конца
- 3 Стратегия «жесткого прессинга»
- 4 Стратегия получения прибыли

**18. Что является стратегией ведения переговоров**

- 1 Стратегия бескомпромиссных решений
- 2 Стратегия «взаимных компромиссов»
- 3 Стратегия доведения переговоров до конца
- 4 Стратегия получения прибыли

**19. Что является стратегией ведения переговоров**

- 1 Стратегия доведения переговоров до конца
- 2 Стратегия получения прибыли
- 3 Стратегия бескомпромиссных решений
- 4 Стратегия «нечестной игры»

**Тест к курсу «Деловое общение».  
Часть 3. «Застольный этикет»**

**1. Вы займете место за столом, когда:**

- 1 Пригласит хозяин
- 2 Кто-то уже сел
- 3 Сели несколько дам
- 4 Сели несколько мужчин

**2. Вы не успели познакомить коллегу с иностранным специалистом до того, как сели за стол. Коллега хотел бы не откладывать знакомство. Вы:**

- 1 Воздержитесь от этого, нужно познакомить в первый перерыв
- 2 Найдете возможность познакомить их за столом
- 3 Можно познакомить сразу же, без поиска возможности
- 4 Можно вообще не знакомить, в перерыве познакомятся сами

**3. Деловой прием «Ужин с рассадкой» начинается и заканчивается:**

- 1 19.00 – 21.00
- 2 17.00 – 20.00
- 3 16.00 – 18.00
- 4 С 21.00 и позднее

**4. Должны ли муж и жена сидеть рядом**

- 1 Нет
- 2 Да, если это какое-либо мероприятие по поводу свадьбы, в том числе молодожены
- 3 Да
- 4 Ответы 1-2

**5. Если порционные кушанья разносят на блюде, то подают:**

- 1 Не играет роли, с какой стороны подают
- 2 С правой стороны правой рукой
- 3 С левой стороны от гостя левой рукой
- 4 Можно руку поменять, чтобы было удобнее

**6. Из общего блюда Вы берете кусок:**

- 1 Ближайший
- 2 Худший
- 3 Меньший
- 4 Большой

**7. Как мужчины должны выслушивать тосты на торжественных приемах?**

- 1 Стоя вместе с женщинами
- 2 Стоя, особенно, когда говорящий тост в начале речи поднимает бокал до уровня груди
- 3 Сидя
- 4 По предложению гостей

**8. Кого следует поблагодарить за угощение?**

- 1 Это не принципиально кого благодарить
- 2 Обязательно хозяйку или ее и хозяина
- 3 Обязательно хозяйку
- 4 Обязательно хозяина

**9. Кто говорит первый тост?**

- 1 Мужчина
- 2 Женщина
- 3 Главный гость
- 4 Хозяин

**10. Кто должен первым подниматься из-за стола?**

- 1 Наиболее уважаемый из гостей
- 2 Хозяин
- 3 Хозяйка
- 4 Любой из гостей, давая знать хозяевам, что можно уже не потчевать

**11. Кто должен сидеть справа и слева от хозяина**

- 1 Мужчины и женщины
- 2 Женщины
- 3 Мужчины
- 4 Кто присядет

**12. На приеме, в гостях объявили танцы. Кого должны обязательно пригласить мужчины?**

- 1 Хозяйку или ее взрослых дочерей
- 2 Только свою спутницу
- 3 Самую красивую женщину
- 4 Всех женщин по одному танцу

**13. К тарелке нож кладется острой частью лезвия:**

- 1 Не играет роли
- 2 К тарелке
- 3 От нее
- 4 Можно положить на тарелку

**14. После рыбных и мясных блюд Вам предложили 5-6 сортов сыра. Нарушите ли Вы этикет, попробовав несколько сортов?**

- 1 Этикет не нарушается, так как сыр – десертное блюдо
- 2 Да, нарушаете этикет
- 3 Лучше отказаться
- 4 Из вежливости можно попробовать один сорт

**15. Правильно ли поступают те, кто, зачерпнув ложкой суп, касаются ею края тарелки?**

- 1 Не совсем правильно
- 2 Это правильно действие, так как снимается капелька
- 3 Можно снять капельку хлебом
- 4 Нужно дождаться, чтобы капелька с ложки упала сама, а края не касаться

**16. Принесли новое блюдо, на которое у Вас нет сил (либо желания):**

- 1 Сделать вид, что едите
- 2 Лучше отказаться сразу
- 3 Лучше отказаться потом
- 4 Нужно съесть все, хотя бы и через силу

**17. Приход на прием с рассадкой должен быть:**

- 1 В любой час, когда будет удобно
- 2 В точно назначенное время
- 3 Можно опоздать до 15 минут
- 4 После 15 минут уже будет неудобно

**18. Разрешается ли перекладывать нож и вилку из руки в руку:**

- 1 Нет
- 2 Да
- 3 Иногда
- 4 Зависит от ситуации

**Рыбными и мясными блюдами гостей обносят:**

- 1 Дважды, так как не просят добавки
- 2 Один раз
- 3 Два раза
- 4 Как получится

**19. Салфетку можно:**

- 1 Все нижеперечисленное
- 2 Вытереть ею вспотевшее лицо, шею
- 3 Положить на колени или слегка вытереть ею рот и руки
- 4 Разложить на груди, заткнув за ворот

**20. С какой стороны Вы должны положить хлеб:**

- 1 Справа
- 2 Слева
- 3 Перед тарелкой
- 4 Не играет роли, где лежит хлеб

**21. У Вас упала вилка (ложка). Вы ее:**

- 1 Не поднимаете
- 2 Поднимаете
- 3 Сходите помоете
- 4 Поднимите и отдадите официанту

**22. Хлеб едят:**

- 1 Отламывая по кусочку
- 2 Откусывая
- 3 Можно разрезать ножом с вилкой
- 4 Все зависит от ситуации

**23. Хлеб и пирожки из общего блюда берут:**

- 1 Рукой или просят передать, если не достают
- 2 Вилкой
- 3 Щипцами
- 4 Рукой

**24. Чайная ложка по окончании чаепития оставляется:**

- 1 На блюдце
- 2 В чашке
- 3 Не играет роли, где оставить
- 4 Лучше на столе

**25. Что должен сделать мужчина, когда его спутница поднимается из-за стола?**

- 1 Встать и выйти, чтобы спутница поднялась из-за стола
- 2 Подвинуться, чтобы пропустить спутницу
- 3 Должен подняться, отодвинуть стул спутнице, когда она поднимается из-за стола
- 4 Помочь, если попросят

**Тест к дисциплине «Деловое общение»**

**Часть 4. Конфликты**

**1. Определение конфликта, которое стало классическим, дал:**

- 1 Герберт Спенсер
- 2 Огюст Конт
- 3 Льюис Козер
- 4 Вильфредо Парето

**2. В качестве участников конфликтного взаимодействия выступают:**

- 1 Отдельные личности
- 2 Группы

- |   |                       |
|---|-----------------------|
| 3 | Организации           |
| 4 | <u>Все три ответа</u> |

**3. Объектом конфликта может быть:**

- |   |   |
|---|---|
| 1 | <u>Все то, на что претендует каждая из конфликтующих сторон</u> |
| 2 | Право на имущество  |
| 3 | Право выбора  |
| 4 | Право собственности   |

**4. Конфуций в своих изречениях утверждал, что злобу и заносчивость, а с ними и конфликты порождают, в первую очередь...**

- |   |                                       |
|---|---------------------------------------|
| 1 | Разные характеры                      |
| 2 | <u>Неравенство и несхожесть людей</u> |
| 3 | Корысть                               |
| 4 | Краснобайство                         |

**5. «Духовным отцом» теории конфликтов считается**

- |   |                 |
|---|-----------------|
| 1 | <u>Гераклит</u> |
| 2 | Зиммель Г.      |
| 3 | Смолли Д.       |
| 4 | Самнер У.       |

**6. Конфликты порождают следующие факторы:**

- |   |                       |
|---|-----------------------|
| 1 | Биологические         |
| 2 | Психологические       |
| 3 | Социальные            |
| 4 | <u>Все три ответа</u> |

**7. Начало современным теориям конфликта положено в:**

- |   |                       |
|---|-----------------------|
| 1 | Начале 21 века        |
| 2 | Конец 19 века         |
| 3 | <u>Начале 20 века</u> |
| 4 | Конец 20 века         |

**8. Г. Зиммель рассматривает конфликты как:**

- |   |  |
|---|--|
| 1 | Негативное явление в общественной жизни        |
| 2 | Позитивное явление в общественной жизни        |
| 3 | Нейтральное явление в общественной жизни       |
| 4 | <u>Неизбежное явление в общественной жизни</u> |

**9. Конфликт состоит из:**

- |   |   |
|---|---|
| 1 | <u>Конфликтной ситуации и инцидента</u> |
| 2 | Только из конфликтной ситуации          |
| 3 | Только из инцидента                     |
| 4 | Субъектов и объектов конфликта          |

**10. Признаком конфликта является:**

- |   |   |
|---|---|
| 1 | Наличие ситуации, воспринимаемой участниками как конфликтной                          |
| 2 | Желание участников продолжить конфликтное взаимодействие для достижения своих целей   |
| 3 | <u>Неделимость объекта конфликта, то есть предмет конфликта не может быть поделен</u> |

- справедливо между участниками конфликтного взаимодействия
- 4 Все три ответа

**11. Причинами конфликтов могут быть:**

- 1 Все три ответа
- 2 Различные формы экономического и социального неравенства
- 3 Идеологические причины
- 4 Наличие противоположных ориентаций

**12. К видам конфликтов в зависимости от количества участников относят:**

- 1 Внутриличностные
- 2 Все три ответа
- 3 Межличностные
- 4 Внутригрупповые

**13. По направленности воздействия различают следующие виды конфликтов:**

- 1 Вертикальные, горизонтальные
- 2 Открытые, скрытые
- 3 Социальные, национальные
- 4 Антагонистические, компромиссные

**14. По природе возникновения рассматривают следующие виды конфликтов:**

- 1 Вертикальные, горизонтальные, диагональные
- 2 Социальные, национальные, этнические
- 3 Открытые, скрытые, потенциальные
- 4 Внутриличностные, межличностные, внутриличностные

**15. По степени выраженности рассматривают следующие виды конфликтов:**

- 1 Вертикальные, горизонтальные, диагональные
- 2 Социальные, национальные, этнические
- 3 Открытые, скрытые, потенциальные
- 4 Внутриличностные, межличностные, внутриличностные

**16. Предконфликтная стадия – это ...**

- 1 Период, в котором конфликтующие стороны оценивают свои ресурсы
- 2 Завершение инцидента
- 3 Стадия характеризуется, прежде всего, наличием инцидента, т. е. социальных действий, направленных на изменение поведения соперников
- 4 Стадия принятия решения

**17. К ресурсам сторон в конфликте относят:**

- 1 Материальные ценности
- 2 Информация, связи
- 3 Власть, престиж
- 4 Все три ответа

**18. Формирование стратегий или нескольких стратегий у каждой из конфликтующих сторон происходит на стадии:**

- 1 Предконфликтная
- 2 Стадия непосредственного конфликта
- 3 Стадия разрешения конфликта

4 На всех стадиях

**19. Стадия непосредственного конфликта характеризуется, прежде всего:**

- |   |  |
|---|--|
| 1 | Формирование нескольких стратегий  |
| 2 | Оценкой своих и чужих ресурсов   |
| 3 | Устранение, прекращение инцидента  |
| 4 | <u>Наличием инцидента, то есть социальных действий, направленных на изменение поведения соперников</u> |

**20. К действиям, которые носят открытый характер, относят:**

- |   |  |
|---|--|
| 1 | Интриги, маскировки, провокации  |
| 2 | Спортивное состязания, создание ложных объектов                        |
| 3 | <u>Словесные прения, экономические санкции, физическое воздействие</u> |
| 4 | Передача правдивой информации с целью принятия ее за ложную            |

**21. К действиям, которые носят скрытый характер, относят:**

- |   |  |
|---|--|
| 1 | <u>Интриги, маскировки, провокации, создание ложных объектов</u> |
| 2 | Спортивное состязание, политическая борьба                       |
| 3 | Словесные прения, физическое воздействие                         |
| 4 | Передача правдивой информации, экономические санкции             |

**22. По своему внутреннему содержанию социальные конфликты делятся на:**

- |   |                                     |
|---|-------------------------------------|
| 1 | Рациональные и интеллектуальные     |
| 2 | <u>Рациональные и эмоциональные</u> |
| 3 | Эмоциональные и интеллектуальные    |
| 4 | Интеллектуальные и мотивационные    |

**23. Конфликт, который охватывает сферу разумного, делового соперничества, перераспределения ресурсов и совершенствования управленческой или социальной структуры, называется:**

- |   |                     |
|---|---------------------|
| 1 | Эмоциональным       |
| 2 | Мотивационным       |
| 3 | Интеллектуальным    |
| 4 | <u>Рациональным</u> |

**24. Конфликт, в котором его первопричины забываются, а участники действуют на основе личной неприязни, называют:**

- |   |                      |
|---|----------------------|
| 1 | <u>Эмоциональным</u> |
| 2 | Мотивационным        |
| 3 | Интеллектуальным     |
| 4 | Рациональным         |

**25. Наиболее непредсказуемые, и в подавляющем случае, не управляемые:**

- |   |                                |
|---|--------------------------------|
| 1 | Интеллектуальные конфликты     |
| 2 | Мотивационные конфликты        |
| 3 | <u>Эмоциональные конфликты</u> |
| 4 | Рациональные конфликты         |

**26. Как называется конфликт, при котором в сознании людей, участвующих в нем, появляются негативные стереотипы, порождающие неприязнь и даже ненависть к противнику**

- |   |                      |
|---|----------------------|
| 1 | Мотивационный        |
| 2 | Рациональный         |
| 3 | Интеллектуальный     |
| 4 | <u>Эмоциональный</u> |

**27. Что служит необходимым, но недостаточным условием погашения конфликта?**

- |   |   |
|---|---|
| 1 | Прекращение активного взаимодействия        |
| 2 | <u>Завершение инцидента</u>                 |
| 3 | Только переживание фрустрирующего состояния |
| 4 | Поиск причин конфликта                      |

**28. Разрешение социального конфликта возможно лишь при изменении:**

- |   |  |
|---|--|
| 1 | <u>Конфликтной ситуации</u>                |
| 2 | Отношения к активным действиям             |
| 3 | Образа врага                               |
| 4 | При прекращении хотя бы на время инцидента |

**29. Разрешение рационального конфликта возможно следующим путем:**

- |   |  |
|---|--|
| 1 | Устранение причины конфликта или истощения ресурсов сторон |
| 2 | Изменение требований одной из сторон                       |
| 3 | Вмешательство третьей силы                                 |
| 4 | <u>Все три ответа</u>                                      |

**30. Наиболее важным в разрешении эмоционального конфликта является следующее:**

- |   |   |
|---|---|
| 1 | <u>Изменение установок соперников относительно друг друга</u> |
| 2 | Изменение требований одной из сторон                          |
| 3 | Вмешательство третьей силы                                    |
| 4 | Устранение причины конфликта                                  |

**31. Управление конфликтами – это:**

- |   |  |
|---|--|
| 1 | <u>Целенаправленное воздействие по устранению причин, породивших конфликт, или на коррекцию поведения участников конфликта</u> |
| 2 | Целенаправленное воздействие на людей с целью достижения своей цели  |
| 3 | Целенаправленное воздействие на собственное поведение  |
| 4 | Коррекция поведения участников конфликта   |

**32. К методам управления конфликтами относят:**

- |   |                       |
|---|-----------------------|
| 1 | Внутриличностные      |
| 2 | Структурные           |
| 3 | Межличностные         |
| 4 | <u>Все три ответа</u> |

**33. К внутриличностным методам управления конфликтами относят:**

- |   |   |
|---|---|
| 1 | Умение правильно организовывать свое собственное поведение                                    |
| 2 | Умение высказывать свою точку зрения, не вызывая защитной реакции со стороны другого человека |
| 3 | Разъяснение требований к работе   |
| 4 | <u>Первые два ответа</u>  |

**34. К основным стилям поведения в конфликтной ситуации относят:**

- |   |                    |
|---|--------------------|
| 1 | Шесть стилей       |
| 2 | <u>Пять стилей</u> |
| 3 | Четыре стилия      |
| 4 | Три стилия         |

**35. К факторам, которые обостряют конфликт, относят:**

- |   |   |
|---|---|
| 1 | Расширение рядов участников, которые принимают ту или иную сторону                  |
| 2 | Повышение и проявление внешне накала страстей (гнев, тревога, страх, разочарование) |
| 3 | Ничего не делается для установления и поддержания отношений                         |
| 4 | Все три ответа  |

**36. К факторам, которые ослабляют конфликт, относят:**

- |   |  |
|---|--|
| 1 | Уход на нейтральную территорию                         |
| 2 | Умение своего умения регулировать конфликты            |
| 3 | Разговор об эмоциях, объяснение, но не их демонстрация |
| 4 | Все три ответа   |

**37. Сотрудничество – это...**

- |   |   |
|---|---|
| 1 | <u>Активный поиск решения, удовлетворяющее всех участников взаимодействия</u> |
| 2 | Поиск решения за счет взаимных уступок  |
| 3 | Активная борьба индивида за свои интересы                                     |
| 4 | Не отстаивает свои права и не сотрудничает в выработке общего решения         |

**38. Соперничество, противоборство – это ...**

- |   |  |
|---|--|
| 1 | Не отстаивает свои права и не сотрудничает в выработке общего решения  |
| 2 | <u>Активная борьба индивида за свои интересы</u>                       |
| 3 | Активный поиск решения, удовлетворяющее всех участников взаимодействия |
| 4 | Поиск решения за счет взаимных уступок                                 |

**39. Компромисс – это ...**

- |   |  |
|---|--|
| 1 | Не отстаивает свои права и не сотрудничает в выработке общего решения        |
| 2 | Активная борьба индивида за свои интересы                                    |
| 3 | <u>Поиск решения за счет взаимных уступок</u>                                |
| 4 | Активный поиск решения, которое удовлетворяет всех участников взаимодействия |

**40. Уклонение – это ...**

- |   |  |
|---|--|
| 1 | Активный поиск решения, удовлетворяющее всех участников взаимодействия       |
| 2 | Поиск решения за счет взаимных уступок                                       |
| 3 | Активная борьба индивида за свои интересы                                    |
| 4 | <u>Не отстаивает свои права и не сотрудничает в выработке общего решения</u> |

**Тест к дисциплине «Деловое общение»  
Часть 5. «Общие проблемы психологии делового общения»**

**3. К вербальным средствам общения относятся:**

- |   |                             |
|---|-----------------------------|
| 1 | Кинесика, экстралингвистика |
| 2 | <u>Слова и знаки</u>        |
| 3 | Такесика, проксемика        |

4 Кинесика, просодика

**4. Правила делового этикета содержат в своей основе:**

- |   |  |
|---|--|
| 1 | <u>Честность в деловых отношениях</u>                          |
| 2 | Всегда возлагать ответственность за принятие решения на других |
| 3 | Использовать авторитеты, а не аргументы                        |
| 4 | Всегда иметь и отстаивать свое мнение                          |

**5. Правила делового этикета содержат в своей основе:**

- |   |  |
|---|--|
| 1 | Соблюдение строгой дистанции между работниками, занимающими разное служебное положение |
| 2 | <u>Умение принимать решение и способность их выполнять</u>                             |
| 3 | Использовать авторитеты, а не аргументы  |
| 4 | Всегда иметь и отстаивать свое мнение  |

**6. Правила делового этикета содержат в своей основе:**

- |   |  |
|---|--|
| 1 | Использовать авторитеты, а не аргументы                            |
| 2 | Всегда возлагать ответственность за принятие решения на других     |
| 3 | <u>Терпимость к чужому мнению, не совпадающему с вашим мнением</u> |
| 4 | Быть критичным, уметь замечать ошибки других                       |

**7. Правила делового этикета содержат в своей основе:**

- |   |  |
|---|--|
| 1 | Быть критичным, уметь замечать ошибки других людей                                     |
| 2 | Соблюдение строгой дистанции между работниками, занимающими разное служебное положение |
| 3 | Использовать авторитет, а не аргументы   |
| 4 | <u>Умение говорить «да» и «нет», не обижая партнера и не задевая его самолюбия</u>     |

**8. Выберите неверные утверждение. Беседа:**

- |   |  |
|---|--|
| 1 | Будьте вежливы                                 |
| 2 | <u>Помните о личном отношении к говорящему</u> |
| 3 | Поддерживайте устойчивое внимание к говорящему |
| 4 | Сосредоточьте взгляд на говорящем              |

**9. Коллектив – это**

- |   |  |
|---|--|
| 1 | Группа учеников, собранная из разных классов   |
| 2 | Группа людей без выборных органов и социально значимых целей   |
| 3 | Объединение воспитанников, где каждый за себя  |
| 4 | <u>Группа людей, объединенная общей социально значимой целью, деятельностью, организацией этой деятельности, имеющая общие выборные органы и отличающаяся сплоченностью, общей ответственностью, взаимозависимостью, при безусловном равенстве всех членов в правах и обязанностях</u> |

**10. Конформизм – одна из моделей развития отношений между личностью и коллективом, когда**

- |   |   |
|---|---|
| 1 | Личность подчиняет себе коллектив                       |
| 2 | Коллектив отвергает личность                            |
| 3 | <u>Личность подчиняется коллективу</u>                  |
| 4 | Личность и коллектив находятся в оптимальных отношениях |

**11. Найдите неверный совет**

- |   |  |
|---|--|
| 1 | Слушай со вниманием  |
| 2 | Слушай, не болтай  |
| 3 | <u>Слушая, не стесняйся высказывать свои категорические суждения</u> |
| 4 | Слушай, что человек может сказать, а что не может                    |

**12. Найдите признак, не относящийся к понятию «коллектив»:**

- |   |  |
|---|--|
| 1 | Общая социально значимая цель                                  |
| 2 | <u>Общая столовая</u>  |
| 3 | Общая совместная деятельность для достижения поставленной цели |
| 4 | Общий выборный руководящий орган                               |

**13. Нонконформизм – модель развития отношений между личностью и коллективом, когда...**

- |   |   |
|---|---|
| 1 | Личность подчиняется коллективу                         |
| 2 | Личность и коллектив находятся в оптимальных отношениях |
| 3 | <u>Личность подчиняет себе коллектив</u>                |
| 4 | Сосуществуют по принципу невмешательства                |

**14. Общение – это...**

- |   |   |
|---|---|
| 1 | Одна из основных сфер человеческой деятельности   |
| 2 | Процесс взаимодействия между людьми, в ходе которого возникают, проявляются и формируются межличностные отношения |
| 3 | Ответы 1–2  |
| 4 | Обмен мыслями   |

**15. Информация между людьми может передаваться с помощью...**

- |   |  |
|---|--|
| 1 | Органов чувств   |
| 2 | <u>Все три ответа</u>  |
| 3 | Речи и других знаковых систем  |
| 4 | С помощью письменности, технических средств записи и хранения информации |

**16. К монологическим видам речи относится...**

- |   |                                 |
|---|---------------------------------|
| 1 | Доклад (на заседании, собрании) |
| 2 | Информационная речь             |
| 3 | Торговая речь (реклама)         |
| 4 | <u>Все три ответа</u>           |

**17. Устные виды делового общения разделяются на...**

- |   |                                       |
|---|---------------------------------------|
| 1 | Монологические и информационные       |
| 2 | <u>Монологические и диалогические</u> |
| 3 | Диалогические и деловой разговор      |
| 4 | Дискуссия и диалогические             |

**18. Общение может быть...**

- |   |  |
|---|--|
| 1 | Непосредственным                         |
| 2 | Опосредованным теми или иными средствами |
| 3 | <u>Ответы 1 – 2</u>                      |

4 Заочным

**19. По содержанию общение может быть разделено на ...**

- |   |                       |
|---|-----------------------|
| 1 | Когнитивное           |
| 2 | Деятельностное        |
| 3 | <u>Все три ответа</u> |
| 4 | Мотивационное         |

**20. Косвенное общение – это ...**

- |   |  |
|---|--|
| 1 | Осуществляется с помощью естественных органов, данных живому существу: руки, голова, туловище, голосовые связки и т.д. |
| 2 | Связано с использованием специальных средств и орудий  |
| 3 | Предполагает личные контакты и непосредственное восприятие друг другом общающихся людей в самом акте общения           |
| 4 | <u>Осуществляется через посредников, которыми могут выступать другие люди</u>  |

**21. Служебные контакты должны строиться...**

- |   |  |
|---|--|
| 1 | <u>Все три ответа</u>                      |
| 2 | На партнерских началах                     |
| 3 | Исходя из взаимных запросов и потребностей |
| 4 | Из интересов дела                          |

**22. К диалогическим видам речи относится...**

- |   |  |
|---|--|
| 1 | Переговоры и доклад                      |
| 2 | Реклама и совещание                      |
| 3 | Дискуссия и приветственная речь          |
| 4 | <u>Деловой разговор и деловая беседа</u> |

**23. Опосредованное общение – это ...**

- |   |   |
|---|---|
| 1 | Осуществляется с помощью естественных органов, данных живому существу: руки, голова, туловище, голосовые связки и т. д. |
| 2 | <u>Связано с использованием специальных средств и орудий</u>  |
| 3 | Предполагает личные контакты и непосредственное восприятие друг другом общающихся людей в самом акте общения            |
| 4 | Осуществляется через посредников, которыми могут выступать другие люди  |

**24. К диалогическим видам речи относится ...**

- |   |                                  |
|---|----------------------------------|
| 1 | Деловая беседа и реклама         |
| 2 | <u>Дискуссия и совещание</u>     |
| 3 | Телефонный разговор и доклад     |
| 4 | Приветственная речь и переговоры |

**25. По содержанию общение может быть разделено на ...**

- |   |                       |
|---|-----------------------|
| 1 | Материальное          |
| 2 | Когнитивное           |
| 3 | Мотивационное         |
| 4 | <u>Все три ответа</u> |

**26. Специфической особенностью процесса делового общения является ...**

- |   |                                      |
|---|--------------------------------------|
| 1 | Временной режим взаимодействия       |
| 2 | Взаимодействие различного количества |

- |   |                             |
|---|-----------------------------|
|   | людей                       |
| 3 | Умение людей общаться       |
| 4 | <u>Регламентированность</u> |

**27. Мотивационное общение – это ...**

- |   |   |
|---|---|
| 1 | Обмен знаниями  |
| 2 | Обмен предметами и продуктами деятельности                              |
| 3 | <u>Обмен побуждениями, целями, интересами, мотивами и потребностями</u> |
| 4 | Обмен действиями, операциями, умениями, навыками                        |

**28. Письменные виды делового общения – это ...**

- |   |   |
|---|---|
| 1 | Деловое письмо, протокол, отчет, инструкция                       |
| 2 | <u>Все три ответа</u>   |
| 3 | Справка, докладная и объяснительная записка, приказ, доверенность |
| 4 | Акт, заявление, договор, устав, положение, распоряжение           |

**29. По средствам общения можно выделить ...**

- |   |                       |
|---|-----------------------|
| 1 | Прямое                |
| 2 | Непосредственное      |
| 3 | Косвенное             |
| 4 | <u>Все три ответа</u> |

**30. Непосредственное общение – это ...**

- |   |  |
|---|--|
| 1 | <u>Осуществляется с помощью естественных органов, данных живому существу: руки, голова, туловище, голосовые связки и .т.д.</u> |
| 2 | Связано с использованием специальных средств и орудий  |
| 3 | Предполагает личные контакты и непосредственное восприятие друг другом общающихся людей в самом акте общения                   |
| 4 | Осуществляется через посредников, которыми могут выступать другие люди   |

**31. Прямое общение – это ...**

- |   |   |
|---|---|
| 1 | Осуществляется с помощью естественных органов, данных живому существу: руки, голова, туловище, голосовые связки и т. д. |
| 2 | Связано с использованием специальных средств и орудий   |
| 3 | <u>Предполагает личные контакты и непосредственное восприятие друг другом общающихся людей в самом акте общения</u>     |
| 4 | Осуществляется через посредников, которыми могут выступать другие люди  |

**32. Регламентированность делового общения – это...**

- |   |  |
|---|--|
| 1 | Умение общаться в строго определенное время  |
| 2 | <u>Подчинение установленным ограничениям, которые определяются национальными и культурными традициями, профессиональными этическими принципами</u> |
| 3 | Умение общаться с людьми вне зависимости от их пола, возраста  |
| 4 | Знание правил речи   |

**33. Цель общения – отвечает на вопрос ...**

- |   |   |
|---|---|
| 1 | Кому это выгодно?                                 |
| 2 | <u>Ради чего существо вступает в акт общения?</u> |
| 3 | Кто взаимодействует?                              |
| 4 | Когда происходит взаимодействие?                  |

**34. Деятельностное общение – это ...**

- |   |  |
|---|--|
| 1 | Обмен знаниями   |
| 2 | Обмен предметами и продуктами деятельности                       |
| 3 | Обмен побуждениями, целями, интересами, мотивами и потребностями |
| 4 | <u>Обмен действиями, операциями, умениями, навыками</u>          |

**35. Когнитивное общение – это ...**

- |   |  |
|---|--|
| 1 | <u>Обмен знаниями</u>  |
| 2 | Обмен предметами и продуктами деятельности                       |
| 3 | Обмен побуждениями, целями, интересами, мотивами и потребностями |
| 4 | Обмен действиями, операциями, умениями, навыками                 |

**36. Материальное общение – это ...**

- |   |  |
|---|--|
| 1 | Обмен знаниями   |
| 2 | <u>Обмен предметами и продуктами деятельности</u>                |
| 3 | Обмен побуждениями, целями, интересами, мотивами и потребностями |
| 4 | Обмен действиями, операциями, умениями, навыками                 |

**37. Главным признаком делового общения является...**

- |   |   |
|---|---|
| 1 | <u>Ориентированность на достижение цели, конкретных задач</u> |
| 2 | Взаимосогласованность взаимодействия                          |
| 3 | Умение настоять на своем                                      |
| 4 | Вежливость и соблюдение этикета                               |

**38. К особенностям делового общения относится...**

- |   |  |
|---|--|
| 1 | Повышенная ответственность участников за его результат |
| 2 | Строгое отношение к использованию речевых средств      |
| 3 | Умение участников следить за своей речью               |
| 4 | <u>Ответы 1 и 2</u>                                    |

**39. В деловом общении, в первую очередь, особую значимость приобретают такие важные качества деловых людей, как...**

- |   |   |
|---|---|
| 1 | <u>Все ответы</u>                                 |
| 2 | Обязательность                                    |
| 3 | Организованность, верность слову                  |
| 4 | Соблюдение нравственно-этических норм и принципов |

**40. К типичным искажениям представлений о другом человеке, которые могут помешать установлению контакта, относят...**

- |   |                              |
|---|------------------------------|
| 1 | Эффект ореола                |
| 2 | Эффект стереотипизации       |
| 3 | Эффект первичности и новизны |
| 4 | <u>Все три ответа</u>        |

**41. Успешность делового общения во многом определяется хорошим знанием...**

- |   |  |
|---|--|
| 1 | <u>Индивидуально-психологических особенностей общающихся</u> |
| 2 | Темы взаимодействия  |
| 3 | Способностей людей   |
| 4 | Темперамента   |

**42. К психологическими принципами оказания влияния на человека являются...**

- |   |                                       |
|---|---------------------------------------|
| 1 | Принцип контраста, принцип авторитета |
| 2 | <u>Все ответы</u>                     |
| 3 | Принцип взаимного обмена              |
| 4 | Принцип социального доказательства    |

**43. Деловая беседа – это...**

- |   |  |
|---|--|
| 1 | <u>Межличностное речевое общение, предполагающее обмен взглядами, точками зрения, мнениями, информацией, направленное на решение той или иной проблемы</u> |
| 2 | Выступление нескольких людей преимущественно на одну тему  |
| 3 | Межличностное речевое общение, предполагающее обмен взглядами, точками зрения, мнениями, информацией, направленное на решение той или иной проблемы        |
| 4 | Общественное представление чего-либо нового, недавно появившегося, созданного  |

**44. Переговоры – это...**

- |   |   |
|---|---|
| 1 | Выступление нескольких людей преимущественно на одну тему   |
| 2 | Общественное представление чего-либо нового, недавно появившегося, созданного   |
| 3 | <u>Обсуждение с целью заключения согласия между кем-либо по какому-либо вопросу</u>   |
| 4 | Межличностное речевое общение, предполагающее обмен взглядами, точками зрения, мнениями, информацией, направленное на решение той или иной проблемы |

**45. Презентация – это...**

- |   |   |
|---|---|
| 1 | Обсуждение с целью заключения согласия между кем-либо по какому-либо вопросу  |
| 2 | <u>Общественное представление чего-либо нового, недавно появившегося, созданного</u>  |
| 3 | Межличностное речевое общение, предполагающее обмен взглядами, точками зрения, мнениями, информацией, направленное на решение той или иной проблемы |
| 4 | Выступление нескольких людей преимущественно на одну тему   |

**46. Что не относится к формам делового общения?**

- |   |                              |
|---|------------------------------|
| 1 | Беседы, переговоры           |
| 2 | Собрания, совещания          |
| 3 | <u>Митинги, демонстрации</u> |
| 4 | Пресс-конференции, брифинги  |

<p><b>Тест к дисциплине «Деловое общение»</b>  <b>Часть 6. «Документационное обеспечение делового общения»</b></p>
--

**1. Деловой стиль в основном использует:**

- |   |                              |
|---|------------------------------|
| 1 | Устную форму речи            |
| 2 | <u>Письменную форму речи</u> |
| 3 | В основном обе формы речи    |
| 4 | Только устную форму          |

**2. Жанры официально-делового стиля выполняют следующие функции:**

- |   |   |
|---|---|
| 1 | Объяснительную, обязательную, приказывающую           |
| 2 | <u>Информационную, предписывающую, констатирующую</u> |
| 3 | Аналитическую, разъяснительную, обязательную          |
| 4 | Приказывающую, приказывающую, аналитическую           |

**3. Основное требование к деловому стилю:**

- |   |   |
|---|---|
| 1 | <u>Точность, не допускающая инотолкований</u> |
| 2 | Свободное выражение мысли                     |
| 3 | Жесткое ограничение мысли                     |
| 4 | Нет особых требований                         |

**4. Основными чертами официально-делового стиля являются:**

- |   |                                       |
|---|---------------------------------------|
| 1 | Сложность текста                      |
| 2 | Объяснение всех вопросов              |
| 3 | Подробность текста                    |
| 4 | <u>Лаконичность, краткость текста</u> |

**5. Основными чертами официально-делового стиля являются:**

- |   |                                     |
|---|-------------------------------------|
| 1 | <u>Точность и ясность изложения</u> |
| 2 | Объяснение всех вопросов            |
| 3 | Подробность изложения               |
| 4 | Сложность текста                    |

**6. Основными чертами официально-делового стиля являются:**

- |   |                                  |
|---|----------------------------------|
| 1 | Авторское отношение к тексту     |
| 2 | <u>Нейтральный тон изложения</u> |
| 3 | Ссылка на авторитеты             |
| 4 | Личная адресность документов     |

**7. Особенности официально-делового стиля является**

- |   |  |
|---|--|
| 1 | <u>Официальным автором и адресатом документа почти всегда являются организации в целом</u> |
| 2 | Личная адресность документов   |
| 3 | Авторское отношение к тексту   |
| 4 | Разнообразный и многосторонний круг решаемых организацией задач                            |

**8. Особенности официально-делового стиля является**

- |   |   |
|---|---|
| 1 | Авторское отношение к тексту  |
| 2 | Разнообразный и многосторонний круг решаемых организацией задач                   |
| 3 | <u>Повторяемость (регулярность использования одних и тех же языковых средств)</u> |
| 4 | Личная адресность документов  |

**9. Особенности официально-делового стиля является**

- |   |  |
|---|--|
| 1 | Личная адресность документов   |
| 2 | Разнообразный и многосторонний круг решаемых организацией задач      |
| 3 | Авторское отношение к тексту   |
| 4 | <u>Тематическая ограниченность круга решаемых организацией задач</u> |

**10. К организационно-распорядительным документам относятся:**

- |   |   |
|---|---|
| 1 | Постановления, распоряжения, протоколы, тесты, методики, письма, акты         |
| 2 | <u>Постановления, распоряжения, приказы, решения, протоколы, акты, письма</u> |
| 3 | Постановления, распоряжения, письма, акты, разработки, приказы, методики      |
| 4 | Постановления, распоряжения, методики, письма, тесты, разработки, акты        |

**11. Формат бумаги «А3» имеет размеры в мм**

- |   |                  |
|---|------------------|
| 1 | <u>297 x 420</u> |
|---|------------------|

2	210 x 297
3	148 x 210
4	105 x 148

**12. Формат бумаги «А4» имеет размеры в мм**

1	105 x 148
2	148 x 210
3	<u>210 x 297</u>
4	297 x 420

**13. Формат бумаги «А5» имеет размеры в мм**

1	105 x 148
2	<u>148 x 210</u>
3	210 x 297
4	297 x 420

**14. Применение стандартных форматов бумаги в делопроизводстве обеспечивает:**

1	Экономии времени
2	<u>Экономии бумаги</u>
3	Увеличивает производительность труда
4	Экономии энергии

**15. Применение стандартных форматов бумаги в делопроизводстве обеспечивает:**

1	<u>Дает возможность использования средств механизации и автоматизации</u>
2	Экономии времени
3	Экономии энергии
4	Увеличить производительность труда

**16. ГОСТ 6.38 – 90 предусматривает для деловых писем, приказов и других организационно-распорядительных документов поля следующих размеров (в мм):**

1	<u>Л = 20; П = 8; В = 10; Н = 8</u>
2	Л = 30; П = 10; В = 15; Н = 20
3	Л = 31,7; П = 31,7; В = 25,4; Н = 25,4
4	Л = 25; П = 25; В = 25,4; Н = 25

**17. Даты оформляются следующим способом:**

1	Только словесно-цифровым
2	<u>Цифровым и словесно-цифровым</u>
3	Только цифровым
4	Только словесным

**18. НЕ допускаются следующие сокращения слов в документах:**

1	<u>т. н.; напр.; т. о.; т. г.</u>
2	з-д; хоз-во; пр-во; кол-во
3	р-н; м-во; чел.-час; хоз-во
4	м-во; кол-во; хоз-во; пр-во

**19. При написании многозначных чисел (123456789) производится их группировка по три цифры:**

1	Слева направо
2	<u>Справа налево</u>

**20. В названиях праздников и знаменательных дат, если числительное в названии приведено цифрой, то следующее за цифрой слово пишется:**

- |   |         |
|---|---------|
| 1 | 8 Марта |
| 2 | 8 марта |

**21. Числа до девяти включительно и приблизительные числа следует писать:**

- |   |  |
|---|--|
| 1 | Словами  |
| 2 | Цифрами  |
| 3 | Не играет роли, каким образом эти числа написаны |
| 4 | Только цифрами                                   |

**22. По сравнению с кодифицированной речью разговорную речь отличают следующие особенности...**

- |   |                                  |
|---|----------------------------------|
| 1 | Фонетические и лексические       |
| 2 | <u>Ответы 1 и 3</u>              |
| 3 | Морфологические и синтаксические |
| 4 | коммуникативные                  |

**23. Коммуникативными признаками просторечия являются...**

- |   |  |
|---|--|
| 1 | Речевое «не различие» коммуникативных сфер официального и непринужденного общения  |
| 2 | Отсутствие специальных форм этикета  |
| 3 | Коммуникативная несогласованность высказывания со сферой адресата и нарушение обратной связи, преимущественная опора на личный опыт говорящего |
| 4 | <u>Все три ответа</u>  |

**24. Важнейшим признаком литературного языка считается его...**

- |   |                      |
|---|----------------------|
| 1 | <u>Нормативность</u> |
| 2 | Четкость             |
| 3 | Согласованность      |
| 4 | Однозначность        |

**25. К характерным особенностям нормы литературного языка относят...**

- |   |   |
|---|---|
| 1 | Относительную устойчивость и распространенность                   |
| 2 | Общеупотребительность и общеобязательность                        |
| 3 | Соответствие употреблению, обычаю и возможностям языковой системы |
| 4 | <u>Все три ответа</u>   |

## 4. Подготовка к зачету

### 4.1. Вопросы к зачету

1. Основные характеристики делового общения. Речевая деятельность. Технология эффективной речевой деятельности.
2. Нравственные установки участников речевой коммуникации.
3. Национальные особенности делового общения. Что нужно знать о деловых партнерах: американцах, англичанах, канадцах. Что нужно знать о деловых партнерах: немцах, французах, шведах, японцах
4. Общие проблемы психологии делового общения. Понятия личность, индивидуальность. Понятие о структуре и типах личности.
5. Потребности и мотивы личности. Мотивы как регуляторы поведения и деятельности личности.
6. Аналитическая психология К. Юнга; структура личности, понятие коллективного бессознательного, самость, архетипы.
7. Структура личности по Э. Берну.
8. Психологические принципы оказания влияния на человека.
9. Особенности делового общения. Роль общения в психологическом онтогенетическом развитии человека.
10. Основные закономерности процесса общения, деловых коммуникаций, взаимодействия.
11. Функции общения. Уровни общения.
12. Вербальная и невербальная коммуникация. Их роль и функции. Общее представление о языке телодвижений. Правила интерпретации «языка телодвижений».
13. Механизмы взаимопонимания в процессе общения: эмпатия, идентификация, рефлексия, стереотипы. Психологические механизмы восприятия людьми друг друга. Пространственная и временная организация общения.
14. Барьеры общения: застенчивость, комплексы неполноценности, заниженная самооценка.
15. Понятие эмоционального стресса в общении, способы снятия стресса.
16. Деловые коммуникации. Факторы успеха в проведении делового совещания. Особенности проведения деловых бесед.
17. Особенности проведения спора и полемики. Основные виды аргументов. Этикет при выступлении на собраниях. Технические средства коммуникации.

18. Речевая культура делового человека. Литературный язык – основа культуры речи. Основные качества речи. Изобразительно-выразительные средства языка.
19. Особенности речевого этикета при телефонном разговоре.
20. Деловая корреспонденция: служебное письмо, письма-просьбы, благодарственные письма, письма-приглашения, поздравительные письма.
21. Информация высокого уровня точности.
22. Искусство спора. Спор, дискуссия, полемика. Основные требования культуры спора. Поведение участников спора. Доказательство и аргументация в споре. Опровержение позиции оппонента. Ответы на вопросы.
23. Деловые переговоры. Документационное обеспечение делового общения. Особенности проведения деловых переговоров. Их характер, определение целей, организация, методы и навыки ведения деловых переговоров. Способы оценки достигнутых в процессе переговоров соглашений.
24. Документирование договорно-правовых отношений экономической деятельности. Документирование управленческой деятельности. Общие правила оформления документов.
25. Мастерство публичного выступления. Ораторское искусство как социальное явление. Овладение ораторским искусством. Подготовка к публичному выступлению. Композиция публичного выступления. Оратор и аудитория.
26. Конфликт в деловом общении. Конфликтное общение. Виды конфликтов, межличностные внутригрупповые конфликты. Конфликты в личностно-эмоциональной сфере. Стратегии поведения в конфликтной ситуации. Способы профилактики и разрешения конфликтов. Конфликт, этические нормы общения. Правила поведения в условиях конфликта.
27. Имидж делового человека. Деловой этикет. Особенности имиджа, связанные с деловым стилем одежды, обувью, косметикой, украшениями у мужчин и женщин.
28. Манера поведения; речь, интонации, тембр голоса, жесты. Правила обращения. Приветствие. Знакомство. Представление. Вручение подарков.
29. Застольный этикет. Этикет застольной беседы.

30. Особенности обращения как формулы речевого этикета. Этикетные формулы, используемые в деловой ситуации

## 5. РАСПРЕДЕЛЕНИЕ ЧАСОВ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ СТУДЕНТОВ

### 5.1. Курс, семестр и виды занятий

#### Очная форма обучения

Специальность	Курс	Семестр	Всего часов	Аудиторных часов		Самостоятельная работа
				лекции	практика	
<b>080109</b>	<b>4</b>	<b>8</b>	<b>30</b>	<b>14</b>	<b>-</b>	<b>16</b>

#### Заочная и сокращенная формы обучения

Специальность	Курс	Семестр	Всего часов	Аудиторных часов		Самостоятельная работа
				лекции	практика	
<b>080109</b>	<b>3, 5</b>	<b>-</b>	<b>30</b>	<b>4</b>	<b>-</b>	<b>26</b>

### 5.2. Самостоятельная работа и контроль успеваемости(Специальность БУАиА)

Вид самостоятельных работ	Очная	Заочная, СФО <sub>3</sub>	Вид контроля успеваемости
1. Проработка лекционного материала по конспекту и учебной литературе	7	2	Зачет
2. Изучение материала, не вошедшего в лекционный курс	5	12	Зачет
3. Подготовка контрольной работы	-	8	Зачет
4. Подготовка к зачету	4	4	Зачет
Всего	<b>16</b>	<b>26</b>	

Текущая успеваемость студентов контролируется тестами по теоретической части дисциплины (ТТЧ), проверкой индивидуального плана практической работы (ИППР), индивидуальной работой со студентами в процессе подготовки публичного выступления по предложенным темам на практических занятиях. Итоговая успеваемость студента определяется на зачете.

### Распределение часов по темам и видам занятий

№ и наименование темы дисциплины	ФОРМА ОБУЧЕНИЯ								Форма контроля успеваемости
	Очная				Заочная, заочная в сокращенные сроки				
	ВСЕГО	Лекция	Практика	С/Работа	ВСЕГО	Лекция	Практика	С/Работа	
Основные характеристики делового общения	2	1	-	1	1	-	-	1	ТТЧ, ИППР
Общие проблемы психологии делового общения	2	1	-	1	1	0,5	-	0,5	ТТЧ,
Особенности делового общения	2	1	-	1	2	0,5	-	1,5	ТТЧ,
Деловые коммуникации	2	1	-	1	2	0,5	-	1,5	ТТЧ,
Речевая культура делового человека	3	2	-	1	2	0,5	-	1,5	ТТЧ
Искусство спора	3	2	-	1	2	0,5	-	1,5	ТТЧ
Деловые переговоры. Документационное обеспечение делового общения	3	2	-	1	2	0,5	-	1,5	ТТЧ
Мастерство публичного выступления	3	2	-	1	2	0,5	-	1,5	ТТЧ,
Конфликт в деловом общении	3	1	-	2	2	-	-	2	ТТЧ
Имидж делового человека. Деловой этикет	3	1	-	2	2	0,5	-	1,5	ТТЧ,
Подготовка контрольной работы	-	-	-	-	8	-	-	8	Зачет
Подготовка к зачету	4	-	-	4	4	-	-	4	Зачет
<b>Всего</b>	<b>30</b>	<b>14</b>	<b>-</b>	<b>16</b>	<b>30</b>	<b>4</b>	<b>-</b>	<b>26</b>	

### 5.3. Рекомендации по самостоятельной подготовке студентов

Самостоятельная работа студентов – особая форма организации учебного процесса, представляющая собой планируемую, познавательную, организационно и методически направленную деятельность студентов, ориентированную на достижение конкретного результата, осуществляемую без прямой помощи преподавателя.

В курсе изучения этики делового общения студенты должны выполнить следующие виды самостоятельных работ:

1. Проработка лекционного материала по конспекту и учебной литературе.
2. Самостоятельное изучение тем, не рассмотренных на лекциях.
3. Подготовка к семинарским занятиям.
4. Подготовка индивидуального домашнего задания.
5. Написание студентами очной и заочной формы обучения контрольных работ.
6. Подготовка к зачету.

## ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Деловое общение является необходимой частью человеческой жизни, важнейшим видом отношений с другими людьми. Этические нормы являются главными регуляторами этих отношений. Нормы морали проявляются в принципах, заповедях, в представлениях о том, как должно себя вести. Однако в морали должное не всегда совпадает с сущим. Главной насущной задачей этики является устранение (решение противоречия) между должным и сущим. Деловой человек может часто находиться в конфликте с самим собой: с одной стороны он стремится вести себя морально (нравственно), а с другой – необходимость удовлетворить свои потребности часто связана с нарушением нравственных законов. В современном мире противоречие между этикой и бизнесом весьма остро проявляется в деловом общении, так как отрицание морали и стремление получить большую прибыль, порой приводит к человеческим жертвам. Такие добродетели, как честность, правдивость, обязательность, справедливость, честь, достоинство, свобода, ответственность имеют в настоящее время жизненно важный для человеческого существования смысл.

**Учебно-методическое обеспечение дисциплины**  
**«Деловое общение»**  
**для специальности «Бухгалтерский учет, анализ и аудит»**

**Основная учебная литература**

1. Кузнецов, И. Н. Деловое общение [Электронный ресурс] : учебное пособие / И. Н. Кузнецов ; Издательство "Лань" (ЭБС). – Москва : ЮНИТИ-ДАНА, 2012. – 528 с. – Режим доступа: <http://e.lanbook.com/view/book/3569/>.

**Дополнительная учебная, учебно-методическая литература**

2. Деловое общение [Текст] : метод. пособие по дисциплине "Деловое общение" для студ. спец. "Бух. учет, анализ и аудит" всех форм обучения / Федеральное агентство по образованию, С.-Петербур. гос. лесотех. акад., Сыкт. лесн. ин-т (фил.), Каф. гуманитар. дисциплин ; сост. Н. Н. Мачурова. – Сыктывкар : СЛИ, 2006. – 60 с.

3. Деловое общение. Самостоятельная работа студентов [Текст] : метод. указ. для подготовки дипломированного специалиста по спец. 080109 "Бухгалтерский учет, анализ и аудит" / Федеральное агентство по образованию, Сыкт. лесн. ин-т – фил. ГОУ ВПО "С.-Петербур. гос. лесотехн. акад. им. С. М. Кирова", Каф. гуманитарных и социальных дисциплин ; сост. Н. Н. Мачурова. – Сыктывкар : СЛИ, 2007. – 16 с.

4. Измайлова, М. А. Деловое общение [Электронный ресурс] : учебное пособие / М. А. Измайлова ; Издательство "Лань" (ЭБС). – 4-е изд. – Москва : Дашков и К, 2011. – 252 с. – Режим доступа: <http://e.lanbook.com/view/book/3568/>.

5. Кузнецов, И. Н. Деловое общение. Деловой этикет [Электронный ресурс] : учебное пособие для студентов вузов / И. Н. Кузнецов ; Университетская библиотека онлайн (ЭБС). – Москва : ЮНИТИ-ДАНА, 2008. – 432 с. – Режим доступа: <http://www.biblioclub.ru/book/83251/>.

6. Мальханова, И. А. Деловое общение [Текст] : учеб. пособие для вузов / И. А. Мальханова. – Москва : Академический проект. – [Б. м.] : Трикста, 2005. – 224 с. – (Учебное пособие для вузов).

7. Мальханова, И. А. Деловое общение [Текст] : учеб. пособие для студ. вузов / И. А. Мальханова. – Москва : Академический проект. – [Б. м.] : Фонд "Мир", 2008. – 246 с. – (Учебное пособие для вузов) (Gaudeamus).

8. Руденко, А. М. Деловое общение [Текст] : учеб. пособие для студ. вузов / А. М. Руденко, С. И. Самыгин. – Ростов н/Д : Феникс, 2008. – 413 с. – (Высшее образование).

9. Самыгин, С. И. Деловое общение [Текст] : учеб. пособие для студ. высш. проф. образования, обучающихся по спец. "Антикризисное управление" и др. спец. направлениям "Менеджмент": 080507 "Менеджмент организации", 080105 "Финансы и кредит", 080500 "Менеджмент", 080109 "Бухгал-

терский учет, анализ и аудит" / С. И. Самыгин, А. М. Руденко. – Москва : КноРус, 2010. – 440 с.

10. Титова, Л. Г. Деловое общение [Текст] : учеб. пособие для студ. вузов, обучающихся по спец. экономики и управления (06 000) / Л. Г. Титова. – Москва : ЮНИТИ, 2006. – 271 с.

11. Титова, Л. Г. Деловое общение [Текст] : учеб. пособие для студ. вузов, обучающихся по спец. экономики и управления (06 0000) / Л. Г. Титова. – Москва : ЮНИТИ-ДАНА, 2008. – 271 с.

### **Дополнительная литература**

12. Основные итоги деятельности Сыктывкарского лесного института за 2009 год [Текст] : ежегодный отчет / М-во образования и науки Рос. Федерации, Сыкт. лесн. ин-т – фил. ГОУ ВПО "С.-Петерб. гос. лесотехн. акад. им. С. М. Кирова" ; ред. кол. : В. В. Жиделева [и др.]. – Сыктывкар : СЛИ, 2010. – 140 с.

13. Основные итоги деятельности Сыктывкарского лесного института за 2010 год [Текст] : ежегодный отчет / М-во образования и науки Рос. Федерации, Сыкт. лесн. ин-т (фил.) ФГБОУ ВПО С.-Петерб. гос. лесотехн. ун-т им. С. М. Кирова ; ред. кол. : В. В. Жиделева [и др.]. – Сыктывкар : СЛИ, 2011. – 144 с.

14. Труды преподавателей и сотрудников Сыктывкарского лесного института. 1995-2011 гг. [Электронный ресурс] : библиогр. указ. : [самост. электр. изд.] / М-во образования и науки Рос. Федерации, Сыкт. лесн. ин-т (фил.) ФГБОУ ВПО С.-Петерб. гос. лесотехн. ун-т им. С. М. Кирова ; сост. О. А. Лушкова [и др.]. – Электрон. текстовые дан. (1 файл в формате pdf: 9,81 Мб). – Сыктывкар : СЛИ, 2012. – on-line. – Систем. требования: Acrobat Reader (любая версия). – Загл. с титул. экрана. – Режим доступа: <http://lib.sfi.komi.com/ft/301-000232.pdf>.

## ТЕЗАУРУС

1. **Авторитетность** – способность человека иметь определенный вес среди людей, пользоваться их признанием и уважением.
2. **Агрессивность** – это качество, заданное человеку самой природой; это сила, позволяющая человеку видеть и исследовать мир; быть активным.
3. **Ассертивность** (от англ. «assert») – означает «утверждать, отстаивать или подтверждать упорно, показательно, уверенно.
4. **Ассертивное поведение** – это наиболее конструктивный способ межличностного взаимодействия, позволяющий противостоять манипуляции и агрессии.
5. **Аустресс** – стресс, оказывающий положительное воздействие на деятельность
6. **Аффилиация** – (от англ. to affiliate – присоединять, присоединяться) – потребность человека в установлении, сохранении и упрочении эмоционально-положительных (дружеских, товарищеских, приятельских) отношений с окружающими людьми.
7. **Барьер психологический** – (от франц. barriere – преграда, препятствие) – внутреннее препятствие психологической природы (нежелание, боязнь, неуверенность и т. п.), мешающее человеку успешно выполнить некоторое действие. Часто возникает в деловых и личных взаимоотношениях людей и препятствует установлению между ними открытых и доверительных отношений.
8. **Бессознательное** – характеристика психологических свойств, процессов и состояний человека, находящихся вне сферы его сознания, но оказывающих такое же влияние на его поведение, как и сознание.
9. **Бихевиоризм** – (от англ. behaviour – поведение) – ведущее направление американской психологии первой половины XX в. Предметом психологии считается не сознание, а поведение, понимаемое как совокупность двигательных и сводимых к ним словесных и эмоциональных ответов (реакций) на воздействия (стимулы) внешней среды.
10. **Брейнсторминг** – специальный метод организации совместной творческой работы людей, рассчитанный на повышение их умственной активности и решение сложных интеллектуальных задач.
11. **Ведущий тип общения** – преобладающий в данный возрастной период тип общения с окружающими людьми, благодаря которому у человека формируются его основные личностные качества.
12. **Вербальный** – (от лат. verbalis – словесный) – относящийся к звуковой человеческой речи.
13. **Враждебность** – негативная установка к другому человеку или группе людей, которая находит свое выражение в крайне неблагоприятной оценке своего объекта – жертвы.
14. **Выразительные движения** (экспрессия) – система данных от природы или выученных движений (жесты, мимика, пантомимика), при помощи

- которых человек невербальным путем передает информацию о своих внутренних состояниях или внешнем мире другим людям.
15. **Дистресс** – стресс, оказывающий отрицательное воздействие на деятельность
  16. **Идентификация личности** – (от лат. *identificare*) – в психологии - установление сходства одного человека с другим, направленное на его воспоминание и собственное развитие идентифицирующегося с ним лица.
  17. **Имидж** (англ. *image*, от лат. *imago* – образ, вид) – целенаправленно формируемый образ (какого-либо лица, явления, предмета), призванный оказать эмоционально-психологическое воздействие на кого-либо в целях популяризации, рекламы и т. п.
  18. **Интеракция** – (от англ. *interaction*) – взаимодействие.
  19. **Интерииоризация** (от лат. *interior* – внутренний) – переход извне внутрь; психологическое понятие, означающее формирование умственных действий и внутреннего плана сознания через усвоение индивидом внешних действий с предметами и социальных форм общения.
  20. **Интроверсия** – (от лат. *intro* – внутрь, *versio* – поворачивать, обращать) – обращенность сознания человека к самому себе; поглощенность собственными проблемами и переживаниями, сопровождаемая ослаблением внимания к тому, что происходит вокруг (одна из базовых черт личности)
  21. **Коллектив** (от лат. *collectivus* – собирательный) – относительно компактная социальная группа, объединяющая людей, занятых решением конкретной общественной задачи
  22. **Коммуникация** – общение, сообщение. Язык коммуникации. Речь как средство коммуникации. Человеческие формы коммуникации характеризуются, главным образом, функционированием языка. Средство связи, процесс сообщения информации с помощью технических средств (например телеграф, радио, телефон, телефакс и т. д.). Средства массовой коммуникации.
  23. **Конформизм** – (от лат. *conformis*) – подобный; податливость личности реальному или воображаемому давлению группы. Конформизм проявляется в изменении поведения и установок в соответствии с ранее не разделяемой позицией большинства. Различают внешний и внутренний конформизм, а также *нонконформизм*. Политика соглашательства с мнением большинства.
  24. **Конфликт** – (от лат. *conflictus*) – столкновение противоположно направленных целей, позиций, мнений или взглядов оппонентов или субъектов взаимодействия, выраженное в обостренной форме.
  25. **Копинг** – (от англ. *cope* – справляться, преодолевать) – образ мышления и поведение, способствующие преодолению стресса.
  26. **Кризис** (от греч. *krisis* – решение, поворотный пункт, исход) – резкий крутой перелом в чем-либо, тяжелое переходное состояние; острое затруднение с чем-либо; тяжелое положение

27. **Лидер** (от англ. leader – ведущий, руководитель) – глава, руководитель политической партии, общественной организации и др.; лицо, пользующееся большим авторитетом, влиянием в какой-либо группе
28. **Логос** – это убеждение посредством апелляции к рассудку, последовательностью доводов, построенных по законам логики. Логос является одним из основных способов раскрытия темы и относится к модусам убедительности в риторике
29. **Малая группа** – немногочисленная по составу группа, члены которой объединены общей социальной деятельностью и находятся в непосредственном личном общении, что является основой для возникновения эмоциональных отношений, групповых норм и процессов.
30. **Модусы убедительности** – к ним относят триаду: логос, этос и пафос, которые лежат в основе риторической ответственности за сказанное, а, следовательно, замысленное и содеянное. Отсутствие хотя бы одного из элементов влечет такое речевое действие, которое можно считать квазириторическим. Логос, этос и пафос – три категории, которые задают ценностные ориентации и нормативные предписания, пронизывают собой все этапы риторического канона. В совокупности они становятся неделимым универсальным актом сознательного (культурного) созидания речи
31. **Мотив** – побуждение к деятельности, связанное с удовлетворением потребности.
32. **Навык** – действие, доведенное до определенной степени совершенства.
33. **Нонконформизм** (от англ. non-conformism – несогласие) – несогласие, неприятие норм, ценностей, целей, доминирующих в конкретной группе или в конкретном обществе.
34. **Общение** – процесс взаимодействия людей на уровне вербальной и невербальной коммуникации.
35. **Ораторское искусство** – под ораторским искусством, прежде всего, понимается высокая степень мастерства публичного выступления, качественная характеристика ораторской речи, искусное владение живым убеждающим словом. Это искусство построения, а также публичного произнесения речи с целью оказания желаемого воздействия на аудиторию. Синонимами термина «ораторское искусство» являются греческие слова: риторика, красноречие
36. **Организационная культура** – интегральная характеристика организации (ее ценностей, образцов поведения, способов оценки результатов деятельности)
37. **Пафос** – означает возбуждение эмоции или страсти, на базе которой и происходит убеждение. Пафос является одним из основных способов раскрытия темы и относится к модусам убедительности в риторике
38. **Перцепция**, перцептивный – (от лат. perceptio – представление, восприятие) – сложный процесс приема и преобразования информации, обеспечивающий отражение объективной реальности и ориентировку в окружающем мире; основные структурные единицы процесса восприятия у человека, сознательное выделение той или иной стороны чувственно задан-

- ной ситуации, преобразование сенсорной информации, приводящее к созданию адекватного задачам деятельности и предметному миру образа
39. **Психологический стресс** – состояние чрезмерной психической напряженности и дезорганизации поведения.
  40. **Рефлексия** (от позднелат. reflexio – обращение назад) – размышление, самонаблюдение, самопознание; (филос.) форма теоретической деятельности человека, направленная на осмысление своих собственных действий и их законов
  41. **Стиль** (жизни и т. п.) – характерный вид, разновидность чего-либо, выражающаяся, например, в совокупности использования приемов поведения, работы, деятельности
  42. **Стресс** (от англ. stress – напряжение) – состояние напряжения, возникающее у человека или животного под влиянием сильных воздействий
  43. **Суггестия**, суггестивное состояние – то же, что внушение: психологическое воздействие на личность, приводящее либо к появлению у человека помимо его воли и сознания определенного состояния, чувства, отношения, либо к совершению человеком поступка, непосредственно не следующего из принимаемых им норм и принципов деятельности.
  44. **Фрустрация** (от лат. frustratio – обман, неудача) – психологическое состояние, возникает в ситуации разочарования, неосуществления какой-либо значимой для человека цели, потребности
  45. **Харизма** (греч. charisma – милость, божественный дар) – 1) исключительная одаренность; 2) приписывание личности богоданных свойств, вызывающих преклонение перед ней
  46. **Харизматический** (лидер, личность, власть) – человек, наделенный в глазах его последователей авторитетом, основанным на исключительных качествах его личности – мудрости, героизме, "святости"
  47. **Ценностные ориентации** – то, что человек ценит в жизни, чему придает особый, позитивный жизненный смысл.
  48. **Экстраверсия** – обращенность сознания и внимания человека в основном на то, что происходит вокруг него. (Противоположна интроверсии).
  49. **Эмпатия** (от греч. empatheia – сопереживание) – внерациональное познание человеком внутреннего мира других людей (вчувствование); эмоциональная отзывчивость человека на переживания другого.
  50. **Этос** – убеждение посредством апелляции к признаваемым аудиторией моральным принципам. Поскольку общие моральные принципы и ценности известны (справедливость, честность, уважение к святыням, преданность родине и т. д.), автору, желающему строить убеждение в этосе, остается лишь подобрать подходящие к случаю и наиболее близкие аудитории принципы. Этос является одним из основных способов раскрытия темы и относится к модусам убедительности в риторике.

## **VII. ПЕРСОНАЛИИ**

### **1. Гумплович, Людвиг, (1894–1965)**

Польско-австрийский социолог и юрист, представитель социального дарвинизма. Предметом социологии считал социальные группы, а непрерывную и беспощадную борьбу между ними – главным фактором социальной жизни. Основа социальных процессов в целом, по Л. Гумпловичу, – в стремлении человека к удовлетворению материальных потребностей.

### **2. Дарендорф, Ральф Густав, (р. 1929)**

Немецко-английский социолог. Под влиянием позитивизма социологию Р. Дарендорф понимает как «опытную науку, которая озабочена тем, чтобы открыть социальный мир нашему пониманию при помощи предложений, относительно правильности или ложности которых могут дать обязательное решение систематические наблюдения». Общество, согласно Р. Дарендорфа, находится в состоянии перманентного конфликта. Эти конфликты могут приобрести тем более острую форму, чем более затруднена социальная мобильность, то есть продвижение людей к иным, чем унаследованы ими, статусным позициям. Отсюда вытекает либеральная программа высококомобильного общества, признающего и регулирующего конфликты. Общество, где нет неравномерного распределения нормативных полномочий, было бы, по Д., застывшим, неразвивающимся.

### **3. Зиммель, Георг, (1858–1918)**

Немецкий философ, культуролог и социолог, представитель «философии жизни». Выступил основоположником так называемой формальной социологии. Предметом социологии считал формы социального взаимодействия людей, сохраняющиеся при всех изменениях конкретного исторического содержания. В русле такого подхода Г. Зиммель анализировал социальную дифференциацию, социальные формы (договор, конфликт, конкуренция, авторитет, подчинение, ранг и т.д.), отношения, возникающие в малых группах. В «Философии денег» дал социально-психологический анализ роли денег в развитии безличных отношений между людьми как предпосылки развития личности и индивидуальной свободы.

### **4. Ковалевский Максим Максимович, (1851–1916)**

Русский историк, юрист, социолог эволюционистского направления, академик Петербургской академии наук (1914). Выступал как последователь сравнительно-исторического метода и позитивизма. Центральное место в его творчестве занимала идея социального прогресса, сущность которого он видел в росте солидарности социальных групп, классов и народов. М. М. Ковалевский ввел в социологию плюралистическую концепцию. Одним из первых он поставил вопрос о том, недопустимо искать некий один фактор в

качестве первопричины социального развития. Фундаментальным вкладом М. М. Ковалевского в развитие социологии была его концепция социальной замиренности, под которой он понимал расширение человеческой солидарности. Согласно этой концепции уровень социального развития общества, этноса, любой группы, цивилизованности зависит от того, насколько искоренены конфликты из жизни этого этноса или социальной группы. Нормальное развитие общества, по его мнению, идет пути расширения границ этой замиренности. Сначала она возникает на уровне семьи. Именно здесь впервые устанавливаются более человеческие, более теплые отношения. Затем она распространяется на общину, в частности на сельскую общину, впоследствии и на более широкий этнос. После его смерти в 1916 году было создано российское общество социологов, названное его именем.

### **5. Козер, Льюис, (р. 1913)**

Американский социолог. Один из основоположников функционалистской модификации теории социального конфликта. В отличие от Р. Дарендорфа он трактует социальный конфликт не столько как деструктивный фактор, сколько как импульс социального развития и даже социального сплочения (групп в процессе межгруппового конфликта). Критикуя «равновесную» концепцию, свойственную эволюционному функционализму Т. Парсонса, Л. Козер исходит из тех классических постулатов, что и последний (они выдвигались Э. Дюркгеймом, Г. Зиммелем и др.). В соответствии с этими постулатами процесс социальной дифференциации и рост независимости индивидов и структур ведут к углублению социального конфликта, но одновременно возрастают гибкость социальных институтов и их способность справляться с последствиями конфликта. Таким образом, Л. Козер сближает теорию конфликта с теорией эволюционного функционализма.

### **6. Конфуций, (551–479 до н. э.)**

Великий древнекитайский философ. Родоначальник ритуала «Ли». В отношениях между людьми на первое место ставит долг, справедливость, добродетель, подчиняя им выгоду и пользу, хотя и не противопоставляет их друг другу. Его идеальный человек, благородный муж сначала проявляет долг, затем приобретает выгоду. С этим связано и отличие его от неблагородного «малого человека», которое состоит в том, что: «Благородный муж постигнул справедливость, малый человек постигнул выгоду».

### **7. Маслоу, Абрахам, (1908–1970)**

Американский психолог, один из лидеров гуманистической психологии. Сформулировал иерархическую теорию потребностей, считая фундаментальными такие потребности, неудовлетворение которых вызывает болезнь. Они могут быть физиологическими и психологическими.

Психологические потребности не так очевидны, как физиологические. Рассматривал природу человека, разделив ее на низшую и высшую. К низшей части будут относиться инстинкты человека, которые у него общие с животными, а к высшей то, что отличает человека от животного, – его разумность. Хотя теория потребностей А. Маслоу и подверглась широкой критике, но благодаря своим универсальным объяснительным возможностям послужила исходной основой для многих современных моделей мотивации труда и нашла применение в целом ряде организационных нововведений.

#### **8. Мэйо, Элтон, (1880–1949)**

Американский социолог и психолог. Один из основателей американской индустриальной социологии, выдвинул доктрину «человеческих отношений» как путь к установлению «мира в промышленности».

#### **9. Скиннер, Беррес Фредерик, (р. 1904)**

Американский психолог, ведущий представитель необихевиоризма в социологии. Социальный бихевиоризм Скиннера исходит в основном из отождествления механизмов коллективного поведения животных и людей как поведения «оперантного», то есть предполагающего в качестве регулирующего фактора взаимное подкрепление в процессе общения. Идеями оперантного бихевиоризма Скиннер руководствуется как при анализа общества и его институтов, так и при построении своих утопических моделей общественного устройства.

#### **10. Томас, Уильям Айзек, (1863–1947)**

У. Томас сформулировал концепцию социальной ситуации, которую он делил на три важнейшие составные части: объективные условия, заложенные в существующих социальных теориях и ценностях; установки индивида и социальной группы; формулирование существа ситуации действующим индивидом. В совместной работе с Ф. Знанецким У. Томас детально исследовал именно систему социальных установок и показал, что конфликты и социальная дезинтеграция с необходимостью возникают в случаях, когда индивидуальные определения ситуации личностью не совпадают с групповыми ценностями.

# ПРИЛОЖЕНИЕ

ПРИЛОЖЕНИЕ 1

## ОБРАЗЕЦ ОФОРМЛЕНИЯ ТИТУЛЬНОГО ЛИСТА

---

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

**Сыктывкарский лесной институт (филиал)**  
федерального государственного бюджетного образовательного  
учреждения высшего профессионального образования  
«Санкт-Петербургский государственный лесотехнический  
университет имени С. М. Кирова»

**Кафедра Гуманитарных и социальных дисциплин**

## КОНТРОЛЬНАЯ РАБОТА

**По дисциплине:** деловые коммуникации

**На тему:**

Выполнил: Иванов Иван Иванович,  
студент \_\_\_\_\_ факультета,  
\_\_\_\_\_ курса, группы \_\_\_\_\_  
специальность \_\_\_\_\_  
№ зач. книжки \_\_\_\_\_

Проверила: к.псих.н. Н. Н. Мачурова

Сыктывкар 2012

## ОГЛАВЛЕНИЕ

ВВЕДЕНИЕ.....	3
1. Этика и этикет деловой беседы (переговоров).....	4
1.1. Методы ведения переговоров.....	5
2. Принципиальные переговоры. Базовые элементы переговоров.....	7
2.1. Разграничение между участниками дискуссии и обсуждаемыми проблемами.....	9
2.2. Влияние восприятия, эмоций, разности интересов на результат переговоров.....	10
2.3. Взаимовыгодные варианты. Объективные критерии.....	11
ЗАКЛЮЧЕНИЕ.....	12
БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК.....	13
ВВЕДЕНИЕ.....	3

## КНИГИ

## ОДНОТОМНЫЕ ИЗДАНИЯ

**Семенов, В. В.** Философия: итог тысячелетий. Философская психология [Текст] / В. В. Семенов ; Рос. акад. наук, Пушин. науч. центр, Ин-т биофизики клетки, Акад. проблем сохранения жизни. – Пушино : ПНЦ РАН, 2000. – 64 с.

**Мюссе, Л.** Варварские нашествия на Западную Европу [Текст] : вторая волна / Люсьен Мюссе ; перевод с фр. А. Тополева ; [примеч. А. Ю. Карчинского]. – Санкт-Петербург : Евразия, 2001. – 344 с.

**Владимир (Котляров В. С.).** Обитель северной столицы [Текст] : Св.-Троиц. Сергиева пустынь : ист. очерк / митр. Санкт-Петербургский и Ладожский Владимир ; [послесл. игум. Николая и др.]. – Санкт-Петербург : Сатись : Домострой, 2002. – 222 с.

**Перроун, П. Д.** Создание корпоративных систем на базе Java 2 Enterprise Edition [Текст] : рук. разработчика : [пер. с англ.] / Поль Дж. Перроун, Венката С. Р. «Кришна», Р. Чаганти. – Москва [и др.] : Вильямс, 2001. – 1179 с.

**Бочаров, И. Н.** Кипренский [Текст] / Иван Бочаров, Юлия Глушакова. – 2-е изд., знач. доп. – Москва : Молодая гвардия, 2001. – 390 с.

**Ерина, Е. М.** Обычай поволжских немцев [Текст] = Sitten und Brauche der Wolgadeutschen / Екатерина Ерина, Валерия Салькова ; худож. Н. Стариков ; [Междунар. союз нем. культуры]. – 3-е изд., перераб. и доп. – Москва : Готика, 2002. – 102 с.

**Агафонова, Н. Н.** Гражданское право [Текст] : учеб. пособие для вузов / Н. Н. Агафонова, Т. В. Богачева, Л. И. Глушкова ; под. общ. ред. А. Г. Калпина ; авт. вступ. ст. Н. Н. Поливаев ; М-во общ. и проф. образования РФ, Моск. гос. юрид. акад. – Изд. 2-е, перераб. и доп. – Москва : Юристъ, 2002. – 542 с.

**Бахвалов, Н. С.** Численные методы [Текст] : учеб. пособие для физ.-мат. специальностей вузов / Н. С. Бахвалов, Н. П. Жидков, Г. М. Кобельков ; под

общ. ред. Н. И. Тихонова. – 2-е изд. – Москва : Физматлит : Лаб. базовых знаний ; Санкт-Петербург : Нев. диалект, 2002. – 630 с.

**Российская Федерация. Президент (2000– ; В. В. Путин).** Послание Президента Российской Федерации Федеральному Собранию Российской Федерации [Текст] : (о положении в стране и основных направлениях внутр. и внеш. политики государства). – Москва : [б. и.], 2001. – 46 с.

**Российский профсоюз работников судостроения.** Устав общественной общероссийской организации «Российский профсоюз работников судостроения» – РПРС [Текст] : принят учред. конф. 17 дек. 1991 г. : изм. и доп. внес. I съездом профсоюза 22 дек. 1995 г., II съездом профсоюза 15 дек. 2000 г. – Москва : ПрофЭко, 2001. – 43 с.

**Государственный Эрмитаж (Санкт-Петербург). Отчетная археологическая сессия (2002).** Отчетная археологическая сессия за 2002 год [Текст] : тез. докл. / Гос. Эрмитаж. – Санкт-Петербург : Изд-во Гос. Эрмитажа, 2001. – 62 с.

**«Воспитательный процесс в высшей школе России», межвузовская науч.-практическая конф. (2001 ; Новосибирск).** Межвузовская научно-практическая конференция «Воспитательный процесс в высшей школе России», 26–27 апр. 2001 г. [Текст] : [посвящ. 50-летию НГАВТ : материалы] / редкол.: А. Б. Борисов [и др.]. – Новосибирск : НГАВТ, 2001. – 157 с.

**Золотой ключик** [Текст] : сказки рос. писателей : [для мл. и сред. шк. возраста] / составитель И. Полякова ; худож. В. Бритвин, Н. Дымова, С. Муравьев. – Москва : Оникс, 2001. – 381 с.

**История России** [Текст] : учеб. пособие для студентов всех специальностей / В. Н. Быков [и др.] ; отв. ред. В. Н. Сухов ; М-во образования Рос. Федерации, С.-Петерб. гос. лесотехн. акад. – 2-е изд., перераб. и доп. / при участии Т. А. Суховой. – Санкт-Петербург : СПбЛТА, 2001. – 231 с.

**Объединенная Германия: десять лет** [Текст] = United Germany: ten years : проблем.-темат. сб. / Рос. акад. наук, Ин-т науч. информ. по обществ. наукам, [Центр науч.-информ. исслед. глобал. и регион. проблем, Отд. Зап. Европы и Америки ; отв. ред. и сост. А. А. Амплеева]. – Москва : ИНИОН, 2001. – 273 с.

***Законодательные материалы  
Запись под заголовком***

**Российская Федерация. Конституция (1993).** Конституция Российской Федерации [Текст] : офиц. текст. – Москва : Маркетинг, 2001. – 39 с.

**Российская Федерация. Законы.** О воинской обязанности и военной службе [Текст] : федер. закон : [принят Гос. Думой 6 марта 1998 г. : одобр. Советом Федерации 12 марта 1998 г.]. – [4-е изд.]. – Москва : Ось-89, [2001?]. – 46 с.

**Российская Федерация. Законы.** Семейный кодекс Российской Федерации [Текст] : [федер. закон : принят Гос. Думой 8 дек. 1995 г. : по состоянию на 3 янв. 2001 г.]. – Санкт-Петербург : Victory : Стаун-кантри, 2001. – 94 с.

### *Запись под заглавием*

Гражданский процессуальный кодекс РСФСР [Текст] : [принят третьей сес. Верхов. Совета РСФСР шестого созыва 11 июня 1964 г.] : офиц. текст : по состоянию на 15 нояб. 2001 г. / М-во юстиции Рос. Федерации. – Москва : Маркетинг, 2001. – 159 с.

### *Правила*

Правила безопасности при обслуживании гидротехнических сооружений и гидромеханического оборудования энергоснабжающих организаций [Текст] : РД 153-34.0-03.205–2001: утв. М-вом энергетики Рос. Федерации 13.04.01 : введ. в действие с 01.11.01. – Москва : ЭНАС, 2001. – 158 с.

Правила устройства и безопасной эксплуатации подъемников (вышек) [Текст] : ПБ 10-256-98 : утв. Ростехнадзором России 24.11.98 : обязат. для всех м-в, ведомств, предприятий и орг., независимо от их орг.-правовой формы и формы собственности, а также для индивидуал. предпринимателей. – Санкт-Петербург : ДЕАН, 2001. – 110 с.

### *Стандарты*

#### *Запись под заголовком*

**ГОСТ Р 517721–2001.** Аппаратура радиоэлектронная бытовая. Входные и выходные параметры и типы соединений. Технические требования [Текст]. – Введ. 2002–01–01. – Москва : Изд-во стандартов, 2001. – IV, 27 с.

**ГОСТ 7. 53–2001.** Издания. Международная стандартная нумерация книг [Текст]. – Взамен ГОСТ 7.53–86 ; введ. 2002–07–01. – Минск : Межгос. совет по стандартизации, метрологии и сертификации ; Москва : Изд-во стандартов, сор. 2002. – 3 с. – (Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу).

### *Запись под заглавием*

Аппаратура радиоэлектронная бытовая. Входные и выходные параметры и типы соединений. Технические требования [Текст] : ГОСТ Р 517721–2001. – Введ. 2002–01–01. – Москва : Изд-во стандартов, 2001. – IV, 27 с.

Издания. Международная стандартная нумерация книг [Текст] : ГОСТ 7.53–2001. – Взамен ГОСТ 7.53–86 ; введ. 2002–07–01. – Минск : Межгос. совет по стандартизации, метрологии и сертификации ; Москва : Изд-во стандартов, сор. 2002. – 3 с. – (Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу).

### *Сборник стандартов*

Система стандартов безопасности труда : [сборник]. – Москва : Изд-во стандартов, 2002. – 102 с.

Правила учета электрической энергии [Текст] : (сб. основных норматив.-техн. док., действующих в обл. учета электроэнергии). – Москва : Госэнергонадзор России : Энергосервис, 2002. – 366 с.

### *Патентные документы*

#### *Запись под заголовком*

**Пат. 2187888 Российская Федерация, МПК<sup>7</sup> Н 04 В 1/38, Н 04 J 13/00.** Приемопередающее устройство [Текст] / Чугаева В. И. ; заявитель и патентообладатель Воронеж. науч.-ислед. ин-т связи. – № 2000131736/09 ; заявл. 18.12.00 ; опубл. 20.08.02, Бюл. № 23 (II ч.). – 3 с.

**Заявка 1095735 Российская Федерация, МПК<sup>7</sup> В 64 G 1/00.** Одноразовая ракета-носитель [Текст] / Тернер Э. В. (США) ; заявитель Спейс Системз/Лорал, инк. ; пат. поверенный Егорова Г. Б. – № 2000108705/28 ; заявл. 07.04.00 ; опубл. 10.03.01, Бюл. № 7 (I ч.) ; приоритет 09.04.99, № 09/289, 037 (США). – 5 с.

**А. с. 1007970 СССР, МКИ<sup>3</sup> В 25 J 15/00.** Устройство для захвата неориентированных деталей типа валов [Текст] / В. С. Ваулин, В. Г. Кемайкин (СССР). – № 3360585/25–08 ; заявл. 23.11.81 ; опубл. 30.03.83, Бюл. № 12. – 2 с..

### *Запись под заглавием*

Приемопередающее устройство [Текст] : пат. 2187888 Рос. Федерация : МПК<sup>7</sup> Н 04 В 1/38, Н 04 J 13/00 / Чугаева В. И. ; заявитель и патентообладатель Воронеж. науч.-ислед. ин-т связи. – № 2000131736/09 ; заявл. 18.12.00 ; опубл. 20.08.02, Бюл. № 23 (II ч.). – 3 с.

Одноразовая ракета-носитель [Текст] : заявка 1095735 Рос. Федерация : МПК<sup>7</sup> В 64 G 1/00 / Тернер Э. В. (США) ; заявитель Спейс Системз/Лорал, инк. ; пат. поверенный Егорова Г. Б. – № 2000108705/28 ; заявл. 07.04.00 ; опубл. 10.03.01, Бюл. № 7 (I ч.) ; приоритет 09.04.99, № 09/289, 037 (США). – 5 с.

Устройство для захвата неориентированных деталей типа валов [Текст] : а. с. 1007970 СССР : МКИ<sup>3</sup> В 25 J 15/00 / В. С. Ваулин, В. Г. Кемайкин (СССР). – № 3360585/25–08 ; заявл. 23.11.81 ; опубл. 30.03.83, Бюл. № 12. – 2 с.

### *Промышленные каталоги*

Оборудование классных комнат общеобразовательных школ [Текст] : каталог / М-во образования РФ, Моск. гос. пед. ун-т. – Москва : МГПУ, 2002. – 235 с.

Машина специальная листогибочная ИО 217М [Текст] : листок-каталог : разработчик и изготовитель Кемер. з-д электромонтаж. изделий. – Москва, 2002. – 3 л.

### *Сборники без общего заглавия*

**Гиляровский, В. А.** Москва и москвичи [Текст] ; Друзья и встречи ; Люди театра / В. А. Гиляровский ; вступ. ст. и примеч. А. Петрова ; худож. И. Лыков. – Москва : ЭКСМО-пресс, 2001. – 638 с.

**Носов, Н. Н.** Приключения Незнайки и его друзей [Текст] : сказоч. повести / Николай Носов. Остров Незнайки : повесть : [для детей] / Игорь Носов ; [к сб. в целом] худож. И. Панков. – Москва : ЭКСМО-пресс, 2001. – 638 с.

### **МНОГОТОМНЫЕ ИЗДАНИЯ**

#### *Документ в целом*

**Гиппиус, З. Н.** Сочинения [Текст] : в 2 т. / Зинаида Гиппиус ; [вступ. ст., подгот. текста и коммент. Т. Г. Юрченко ; Рос. акад. наук, Ин-т науч. информ. по обществ. наукам]. – Москва : Лаком-книга : Габестро, 2001.

Т. 1 : Романы. – 367 с. – Библиогр. в примеч.: с. 360–366. – Содерж.: Без талисмана ; Победители ; Сумерки духа. – В прил.: З. Н. Гиппиус / В. Брюсов.

Т. 2 : Романы. – 415 с. – Содерж.: Чертова кукла ; Жизнеописание в 33 гл. ; Роман-царевич : история одного начинания ; Чужая любовь

или

**Гиппиус, З. Н.** Сочинения [Текст] : в 2 т. / Зинаида Гиппиус ; [вступ. ст., подгот. текста и коммент. Т. Г. Юрченко ; Рос. акад. наук, Ин-т науч. информ. по обществ. наукам]. – Москва : Лаком-книга : Габестро, 2001.

### *Отдельный том*

**Казьмин, В. Д.** Справочник домашнего врача [Текст] : в 3 ч. / Владимир Казьмин. – Москва : АСТ : Астрель, 2001. – Ч. 2 : Детские болезни. – 2002. – 503 с.

или

**Казьмин, В. Д.** Справочник домашнего врача [Текст]. В 3 ч. Ч. 2. Детские болезни / Владимир Казьмин. – Москва : АСТ : Астрель, 2002. – 503 с.

или

**Казьмин, В. Д.** Детские болезни [Текст] / Владимир Казьмин. – Москва : АСТ : Астрель, 2002. – 503 с.

### **ДЕПОНИРОВАННЫЕ НАУЧНЫЕ РАБОТЫ**

**Разумовский, В. А.** Управление маркетинговыми исследованиями в регионе [Текст] / В. А. Разумовский, Д. А. Андреев ; Ин-т экономики города. – Москва, 2002. – 210 с.

Социологическое исследование малых групп населения [Текст] / В. И. Иванов [и др.] ; М-во образования Рос. Федерации, Финансовая академия. – Москва, 2002. – 110 с.

### **НЕОПУБЛИКОВАННЫЕ ДОКУМЕНТЫ**

*Отчеты о научно-исследовательской работе*

Формирование генетической структуры стада [Текст] : отчет о НИР (промежуточ.) : 42-44 / Всерос. науч.-исслед. ин-т животноводства ; рук. Попов В. А. ; исполн.: Алешин Г. П. [и др.]. – Москва, 2001. – 75 с.

или

Формирование генетической структуры стада [Текст] : отчет о НИР (промежуточ.) : 42-44 / Всерос. науч.-исслед. ин-т животноводства ; рук. Попов В. А. – Москва, 2001. – 75 с. – Исполн.: Алешин Г. П., Ковалева И. В., Латышев Н. К., Рыбакова Е. И., Стриженко А. А. – Библиогр.: с. 72–74.

Состояние и перспективы развития статистики печати Российской Федерации [Текст] : отчет о НИР (заключ.) : 06-02 / Рос. кн. палата ; рук. А. А. Джиго ; исполн.: В. П. Смирнова [и др.]. – Москва, 2000. – 250 с.

### *Диссертации*

**Белозеров, И. В.** Религиозная политика Золотой Орды на Руси в XIII–XIV вв. [Текст] : дис. ... канд. ист. наук : 07.00.02 : защищена 22.01.02 : утв. 15.07.02 / Белозеров Иван Валентинович. – Москва, 2002. – 215 с.

**Вишняков, И. В.** Модели и методы оценки коммерческих банков в условиях неопределенности [Текст] : дис. ... канд. экон. наук : 08.00.13 : защищена 12.02.02 : утв. 24.06.02 / Вишняков Илья Владимирович. – М., 2002. – 234 с.

## **СЕРИАЛЬНЫЕ И ДРУГИЕ ПРОДОЛЖАЮЩИЕСЯ РЕСУРСЫ**

### *Газета*

Академия здоровья [Текст] : науч.-попул. газ. о здоровом образе жизни : прил. к журн. «Аквапарк» / учредитель «Фирма «Вивана». – 2001, июнь – . – Москва, 2001– . – 8 полос. – Еженед. 2001, № 1–24.

### *Журнал*

Актуальные проблемы современной науки [Текст] : информ.-аналит. журн. / учредитель ООО «Компания «Спутник +». – 2001, июнь – . – Москва : Спутник +, 2001

### *Бюллетень*

**Российская Федерация. Гос. Дума (2000– )**. Государственная Дума [Текст] : стеногр. заседаний : бюллетень / Федер. Собр. Рос. Федерации. – Москва : ГД РФ, 2000– . – 30 см. – Кн. не сброшюр. – № 49 (497) : 11 окт. 2000 г. – 2000. – 63 отд. с.

### *Продолжающийся сборник*

Вопросы инженерной сейсмологии [Текст] : сб. науч. тр. / Рос. акад. наук, Ин-т физики Земли. – Вып. 1 (1958)– . – Москва : Наука, 2001– . – Вып. 34. – 2001. – 137 с..  
Вып. 35 : Прогнозирование землетрясений. – 2001. – 182 с..  
Вып. 36. – 2002. – 165 с..

или

Вопросы инженерной сейсмологии [Текст] : сб. науч. тр. / Рос. акад. наук, Ин-т физики Земли. – Вып. 1 (1958)– . – Москва : Наука, 2001– . – ISSN 0203-9478.

Вып. 34. – 2001. – 137 с. ; вып. 35 : Прогнозирование землетрясений. – 2001. – 182 с.; вып. 36. – 2002. – 165 с.

## **ИЗОИЗДАНИЯ**

**Кустодиев, Б. М.** Портрет Ирины Кустодиевой с собакой Шумкой, 1907 [Изоматериал] : холст, масло / Б. М. Кустодиев (1878–1927) ; Межрегион. обществ. орг. «Центр духов. культуры» (подготовка изобр.). – Самара : Агни, 2001. – Цв. офсет ; 42x30 см. – Выходные сведения парал. рус., англ.

Графика [Изоматериал] : нагляд. пособие для образоват. учреждений по предмету «Культура Башкортостана» : [комплект репрод. / авт.-сост. Н. И. Оськина ; слайды Л. А. Черемохина ; пер. на башк. яз. М. С. Аминовой]. – Уфа : Демиург, 2001. – 1 папка (24 отд. л.) : цв. офсет. ; 49х35 см. – (Изобразительное искусство Башкортостана ; вып. 5). – Подписи к ил. парал. рус., башк.

Александровский дворец [Изоматериал] : комплект из 16 открыток / фото А. Минина ; текст Н. Тарасовой, С. Ивановой ; Гос. музей-заповедник «Цар. Село». – [Б. м.] : Изд-во Зимина, 2002. – 1 обл. (16 отд. л.) : цв. офсет ; 14х10 см. – Загл. парал. англ., рус. – Текст англ

Шедевры французского искусства 18 века [Изоматериал] : календарь : 2002 / Торговый Дом «Медный всадник» ; дизайн П. Канайкина ; вступ. ст. С. Кудрявцевой. – Санкт-Петербург : П-2, 2001. – [24] с. : цв. ил. ; 29х29 см. – (Эрмитажная коллекция). – Текст парал. рус., англ.

## НОТНЫЕ ИЗДАНИЯ

**Бойко, Р. Г.** Петровские звоны [Ноты] : (Юность Петра) : муз. ил. к рус. истории времен Петра Первого : ор. 36 / Ростислав Бойко ; [крат. предисл. И. Мартынова и Е. Светланова]. – Партитура. – Москва : Композитор, 2001. – 96 с. ; 30 см. – Н. д. 9632.

**Эшпай, А. Я.** Квартет [Ноты] : для 2 скрипок, альты и виолончели / Андрей Эшпай. – Партитура и голоса. – Москва : Композитор, 2001. – 34 с., 4 парт. (68 с. партий разд. паг.) ; 30 см. – Тит. л. парал. рус., англ. – Н. д. 10350.

## КАРТОГРАФИЧЕСКИЕ ИЗДАНИЯ

**Мир.** Политическая карта мира [Карты] : полит. устройство на 1 янв. 2001 г. / сост. и подгот. к изд. ПКО «Картография» в 2001 г. ; гл. ред. Н. Н. Полункина ; ред. О. И. Иванцова, Н. Р. Монахова ; рук. проекта М. Ю. Орлов. – 1 : 25 000 000 ; поликон. пр-ция ЦНИИГАИК. – Москва : ПКО «Картография», 2001. – 1 к. (2 л.) : цв. ; 98х71 см. – 250 экз.

**Европа.** Государства Европы [Карты] : [физическая карта] / сост. и подгот. к печати ПКО «Картография» в 1985 г. ; ст. ред. Л. Н. Колосова ; ред. Н. А. Дубовой. – Испр. в 2000 г. – 1 : 5000 000, 50 км в 1 см ; пр-ция норм. кон. равнопр. – Москва : Роскартография, 2000. – 1 к. : цв., табл. ; 106х89 см. – 3000 экз.

## АУДИОИЗДАНИЯ

**Гладков, Г. А.** Как львенок и черепаха пели песню и другие сказки про Африку [Звукозапись] / Геннадий Гладков ; исп.: Г. Вицин, В. Ливанов, О. Анофриев [и др.]. – Москва : Экстрафон, 2002. – 1 мк.

**Роман (иеромон.).** Песни [Звукозапись] / иеромонах Роман ; исп. Жанна Бичевская. – Санкт-Петербург : Центр духов. просвещения, 2002. – 1 электрон. опт. диск. – (Песнопения иеромонаха Романа ; вып. 3).

## ВИДЕОИЗДАНИЯ

От заката до рассвета [Видеозапись] / реж. Роберт Родригес ; в ролях: К. Тарантино, Х. Кейтель, Дж. Клуни ; Paramount Films. – Москва : Премьер-видеофильм, 2002. – 1 вк. – Фильм вышел на экраны в 1999 г.

## ЭЛЕКТРОННЫЕ РЕСУРСЫ

Художественная энциклопедия зарубежного классического искусства [Электронный ресурс]. – Электрон. текстовые, граф., зв. дан. и прикладная прогр. (546 Мб). – Москва : Большая Рос. энцикл. [и др.], 1996. – 1 электрон. опт. диск (CD-ROM) : зв., цв. ; 12 см + рук. пользователя (1 л.) + открытка (1 л.). – (Интерактивный мир). – Систем. требования: ПК 486 или выше ; 8 Мб ОЗУ ; Windows 3.1 или Windows 95 ; SVGA 32768 и более цв. ; 640x480 ; 4x CD-ROM дисковод ; 16-бит. зв. карта ; мышь. – Загл. с экрана. – Диск и сопровод. материал помещены в контейнер 20x14 см.

## СОСТАВНЫЕ ЧАСТИ ДОКУМЕНТОВ

*Статья из...*

*... книги или другого разового издания*

**Двинянинова, Г. С.** Комплимент : Коммуникативный статус или стратегия в дискурсе [Текст] / Г. С. Двинянинова // Социальная власть языка : сб. науч. тр. / Воронеж. межрегион. ин-т обществ. наук, Воронеж. гос. ун-т, Фак. романо-герман. истории. – Воронеж, 2001. – С. 101–106. – Библиогр.: с. 105–106.

*... сериального издания*

**Михайлов, С. А.** Езда по-европейски [Текст] : система платных дорог в России находится в начал. стадии развития / Сергей Михайлов // Независимая газ. – 2002. – 17 июня.

**Серебрякова, М. И.** Дионисий не отпускает [Текст] : [о фресках Ферапонтова монастыря, Вологод. обл.] : беседа с директором музея Мариной Серебряковой / записал Юрий Медведев // Век. – 2002. – 14–20 июня (№ 18). – С. 9.

**Боголюбов, А. Н.** О вещественных резонансах в волноводе с неоднородным заполнением [Текст] / А. Н. Боголюбов, А. Л. Делицын, М. Д. Малых // Вестн. Моск. ун-та. Сер. 3, Физика. Астрономия. – 2001. – № 5. – С. 23–25. – Библиогр.: с. 25.

**Казаков, Н. А.** Запоздалое признание [Текст] : повесть / Николай Казаков ; рисунки Е. Спиридонова // На боевом посту. – 2000. – № 9. – С. 64–76 ; № 10. – С. 58–71. – ISSN 0869-6403.

**Белова, Г. Д.** Некоторые вопросы уголовной ответственности за нарушение налогового законодательства [Текст] / Г. Д. Белова // Актуал. проблемы прокурор. надзора / Ин-т повышения квалификации рук. кадров Генер. прокуратуры Рос. Федерации. – 2001. – Вып. 5 : Прокурорский надзор за исполнением уголовного и уголовно-процессуального законодательства. Организация деятельности прокуратуры. – С. 46–49.

### *Раздел, глава*

**Малый, А. И.** Введение в законодательство Европейского сообщества [Текст] / Ал. Малый // Институты Европейского союза : учеб. пособие / Ал. Малый, Дж. Кемпбелл, М. О'Нейл. – Архангельск, 2002. – Разд. 1. – С. 7–26.

**Глазырин, Б. Э.** Автоматизация выполнения отдельных операций в Word 2000 [Текст] / Б. Э. Глазырин // Office 2000 : 5 кн. в 1 : самоучитель / Э. М. Берлинер, И. Б. Глазырина, Б. Э. Глазырин. – 2-е изд., перераб. – Москва, 2002. – Гл. 14. – С. 281–298.

### *Рецензии*

**Гаврилов, А. В.** Как звучит? [Текст] / Андрей Гаврилов // Кн. обозрение. – 2002. – 11 марта (№ 10–11). – С. 2. – Рец. на кн.: Музыкальный запас. 70-е : проблемы, портреты, случаи / Т. Чередниченко. – Москва : Новое лит. обозрение, 2002. – 592 с.

или

**Зданович, А. А.** Свои и чужие – интриги разведки [Текст] / Александр Зданович. – Москва : ОЛМА-пресс : МассИнформМедиа, 2002. – 317 с.

Рец.: Мильчин, К. На невидимом фронте без перемен // Кн. обозрение. – 2002. – 11 марта (№ 10–11). – С. 6.

