

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ПОВОЛЖСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНОЛОГИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ



УТВЕРЖДАЮ
Декан ФУП

УТВЕРЖДАЮ /Н.И. Ларионова/
(Ф.И.О. декана (директора института))

11.03.2024 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

М.1.1.4 Современные коммуникативные технологии профессионального взаимодействия

(код и наименование дисциплины по учебному плану)

Направление подготовки
(специальность)

27.04.02 Управление качеством

Квалификация выпускника

Магистр

(бакалавр/магистр/специалист)

Программа магистратуры

Искусственный интеллект в менеджменте качества

Курс

1

Семестр

1

Распределение учебного времени

Трудоемкость по учебному плану	252 / 7	часов/зачетных единиц
Лекции	36	часов
Лабораторные работы	-	часов
Практические занятия	36	часов
Иная контактная работа	-	часов
Всего контактной работы (без учета экз.)	72	часов
Контактная работа по экзамену	-	часов
Курсовой проект (работа)	-	семестр
Самостоятельная работа обучающихся (без учета экз.)	180	часов
Самостоятельная работа по подготовке к экзамену	-	часов
Экзамен	-	семестр
Зачет	1	семестр
БРК, ДЗ	-	семестр

(год)

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО направления подготовки (специальности) 27.04.02 Управление качеством

Программу составили:

доцент с ученой степенью кандидата наук	УиП	СОГЛАСОВАНО	Г.Р. Царева
(должность)	(кафедра)		(И.О. Фамилия)
доцент с ученой степенью кандидата наук	УиП	СОГЛАСОВАНО	О.Н. Сутырина
(должность)	(кафедра)		(И.О. Фамилия)

РАССМОТРЕНА и ОДОБРЕНА на заседании кафедры, за которой закреплена дисциплина
Кафедра управления и права

(наименование кафедры)			
02.02.2024	протокол №	4	
(дата)			
Заведующий кафедрой	СОГЛАСОВАНО	Т.В. Ялялиева	
		(И.О. Фамилия)	

Рабочая программа СОГЛАСОВАНА с факультетом (институтом), выпускающей(ими)
кафедрой(ами).

СООТВЕТСТВУЕТ действующей ОП.

Заведующий кафедрой	СОГЛАСОВАНО	Т.В. Ялялиева
		(И.О. Фамилия)

Председатель методической комиссии факультета (института), в который входит
выпускающая кафедра

СОГЛАСОВАНО	С.В. Краснова
	(И.О. Фамилия)

Эксперт(ы): Поздеев Сергей Валерьевич, Директор АНО "РЦК в сфере производительности
труда в РМЭ"

Рабочая программа проверена и зарегистрирована в УМЦ 12.03.2024 г.

Специалист учебно-методического центра СОГЛАСОВАНО /Т.А. Смирнова/

Раздел 1. ЦЕЛЬ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Целью освоения дисциплины является достижение планируемых результатов обучения, соответствующих установленным в ОПОП индикаторам достижения компетенций:

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Результаты обучения
1. УК-4 Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном (ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия	УК-4.4. Умеет поддерживать профессиональную коммуникацию, правильно и культурно построить речевое высказывание для ведения устных деловых разговоров в процессе профессионального взаимодействия	знания: умения: применять методы управления межличностными отношениями навыки:
	УК-4.3. Осуществляет деловую переписку в рамках профессиональной тематики, основываясь на особенностях стилистики писем официального и неофициального назначения, учитывая, социокультурные различия в оформлении корреспонденции на государственном и иностранном (-ых) языках	знания: правил деловой переписки в рамках профессиональной тематики умения: учитывать социокультурные различия в оформлении корреспонденции на государственном языке навыки: составления деловых писем
2. УК-5 Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия	УК-5.3. Умеет толерантно и конструктивно выстраивать взаимодействие с людьми с учетом их национальных и социокультурных особенностей с целью успешного выполнения профессиональных задач и создания условий для социальной интеграции	знания: умения: выбирать способы взаимодействия с представителями различных этноконфессиональных социальных групп навыки:

	УК-5.2. Уважительно относится к историческому наследию и социокультурным традициям различных народов, опираясь на знания этапов исторического развития общества и культурных традиций различных социальных и национальных групп (включая мировые религии, философские и этические учения), в зависимости от среды взаимодействия и задач образования	знания: социокультурных особенностей различных народов в рамках профессионального взаимодействия умения: уважительно относиться к социокультурным традициям различных народов в рамках профессионального взаимодействия навыки: делового общения с учетом социокультурных традиций различных народов
3. УК-6 Способен определять и реализовывать приоритеты собственной деятельности и способы ее совершенствования на основе самооценки	УК-6.1. Определяет и оценивает, применяя рефлексивные методы, свои личные ресурсы (личностные, психофизиологические, ситуативные, временные и т.д.), используя их для решения задач самоорганизации и саморазвития	знания: рефлексивные методы умения: определять приоритеты собственной деятельности навыки: решения задач самоорганизации и саморазвития

Раздел 2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП

Дисциплина относится к обязательной части ОПОП.

Дисциплина является обязательной

Изучаемая дисциплина является основой для продолжения формирования указанных компетенций в следующих государственной итоговой аттестации в форме: Подготовка к процедуре защиты и защита выпускной квалификационной работы (УК-4), Подготовка к процедуре защиты и защита выпускной квалификационной работы (УК-5), Подготовка к процедуре защиты и защита выпускной квалификационной работы (УК-6)

Раздел 3. ОПИСАНИЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ ТЕХНОЛОГИЙ

Для формирования заявленных компетенций используются методологические технологии, реализующие деятельностный, личностно-ориентированный, практико-ориентированный подходы.

Основными стратегическими технологиями являются: лекционные занятия, практические занятия, тренинговые

На достижение конкретных целей обучения направлены применяемые тактические технологии: case-study, выездные занятия, задания, проблемная лекция, классическая лекция

Раздел 4. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

1 семестр

Виды и темы занятий	Количество часов	Формируемые компетенции
Раздел 1. Теория коммуникации	84	УК-6
Лекция. 1. Формирование группового поведения и коммуникаций в организации	4	
Лекция. 2. Современные коммуникативные технологии	4	
Лекция. 3. Деструктивные практики взаимодействия (моббинг, буллинг, боссинг)	4	
Практическое занятие. 1. Социально-психологические методы управления	4	
Практическое занятие. 2. Коммуникативная компетентность (тренинг)	8	
Задания для самостоятельной работы, в том числе выполнение 1. Изучить литературу. 2. Составить глоссарий 3. Подготовиться к опросу 4. Подготовить доклад 5. Решить задания	60	
Раздел 2. Практическое применение современных коммуникативных технологий	84	УК-4
Лекция. 4. Деловые презентации, публичные выступления, резюме	4	
Лекция. 5. Организация командной работы	4	
Практическое занятие. 3. Тренинг командообразования	4	
Практическое занятие. 4. Деловые презентации, публичные выступления, резюме	4	
Практическое занятие. 5. Организация совещаний и приемов	4	
Практическое занятие. 6. Управление деятельностью команды (деловая игра)	4	
Задания для самостоятельной работы, в том числе выполнение 1. Изучить литературу. 2. Составить глоссарий 3. Подготовиться к опросу 4. Подготовить доклад 5. Решить задания	60	
Раздел 3. Межкультурные коммуникации и деловой этикет	84	УК-5
Лекция. 6. Подходы и технологии изучения межкультурных коммуникаций	4	
Лекция. 7. Опыт межкультурного взаимодействия в Республике Марий Эл	4	
Лекция. 8. Деловой этикет	4	
Лекция. 9. Дипломатический этикет и протокол	4	
Практическое занятие. 7. Межкультурные коммуникации (тренинг)	4	
Практическое занятие. 8. Этика служебного поведения	2	
Практическое занятие. 9. Итоговое тестирование	2	

Задания для самостоятельной работы, в том числе выполнение		
1. Изучить литературу.		
2. Составить глоссарий		
3. Подготовиться к опросу		
4. Подготовить эссе		
5. Решить задания	60	
Иная контактная работа:	0	

Раздел 5. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Изучение дисциплины рекомендуется начать с ознакомления с рабочей программой, ее структурой и содержанием разделов. Учебный материал структурирован, изучение дисциплины осуществляется в тематической последовательности.

Занятия лекционного типа дают систематизированные знания по дисциплине, концентрируют внимание на наиболее сложных и важных вопросах. Во время лекционных занятий рекомендуется вести конспектирование учебного материала; обращать внимание на формулировки и категории, раскрывающие суть проблемы, явления или процесса; зафиксировать выводы и практические рекомендации.

Подготовка к занятиям семинарского типа включает ознакомление с планом практического занятия; работу с конспектом лекций, выполнение домашнего задания, работу с учебной и учебно-методической литературой, научными изданиями и электронными образовательными ресурсами, рекомендованными рабочей программой дисциплины. Содержание **самостоятельной работы** определяется рабочей программой дисциплины, оценочными и методическими материалами, заданиями и указаниями преподавателя. Самостоятельная работа может осуществляться в аудиторной и внеаудиторной формах. Эффективным средством осуществления самостоятельной работы является электронная информационно-образовательная среда университета, которая обеспечивает доступ к образовательной программе, рабочей программе дисциплины, к электронным библиотечным системам, профессиональным базам данных и информационным справочным системам. Изучение дисциплины включает выполнение написания эссе. Периодичность проведения, формы текущего контроля успеваемости, система оценивания хода освоения дисциплин представлены в рабочей программе. Формой промежуточной аттестации по дисциплине является зачёт.

Раздел 6. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ И УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

6.1. Учебно-методическое обеспечение

№№ п/п	Список используемой литературы	Количество экземпляров печатных изданий, имеющих в библиотеке, или электронный адрес издания (ресурса) в сети Интернет
УЧЕБНЫЕ, УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКИЕ И НАУЧНЫЕ ИЗДАНИЯ		
1.	Орехов, С. А. Корпоративный менеджмент [Электронный ресурс] : учебное пособие / Орехов С. А., Селезнев В. А., Тихомирова Н. В. 4-е, изд. Москва: Дашков и К, 2017. - 440 с. ISBN 978-5-394-02744-4.	https://e.lanbook.com/book/93479
2.	Лисс, Э. М. Деловые коммуникации [Текст] : учебник. Москва: Дашков и К, 2022. - 343 с. ISBN 978-5-394-04253-9.	https://e.lanbook.com/book/277235
3.	Маслова, Е. Л. Международный культурный обмен и деловые коммуникации: Практикум [Электронный	https://e.lanbook.com/book/2

	ресурс] / Маслова Е. Л., Коленова В. А. 3-е изд. Москва: Дашков и К, 2022. - 127 с. ISBN 978-5-394-04737-4.	29478
4.	Шарков, Ф. И. Коммуникология: коммуникационный консалтинг [Электронный ресурс] : учебное пособие / Шарков Ф. И. 3-е изд., стер. Москва: Дашков и К, 2022. - 408 с. ISBN 978-5-394-03546-3.	https://e.lanbook.com/book/277301
5.	Боголюбова, Наталья Михайловна. Межкультурная коммуникация [Текст : Электронный ресурс] : учебник для вузов / Н. М. Боголюбова, Ю. В. Николаева. Москва: Юрайт, 2023. - 582 с ISBN 978-5-534-16204-2.	https://urait.ru/book/mezhkulturnaya-kommunikaciya-530613
6.	Измайлова, М. А. Деловое общение [Электронный ресурс] : учебное пособие / Измайлова М. А. 6-е изд., стер. Москва: Дашков и К, 2022. - 252 с. ISBN 978-5-394-04151-8.	https://e.lanbook.com/book/277232
ЭЛЕКТРОННЫЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ РЕСУРСЫ		
1.	Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU	http://elibrary.ru
2.	Научная электронная библиотека «Киберленинка»	http://cyberleninka.ru

6.2. Материально-техническая база и программное обеспечение

№№ п/п	Аудитории для проведения учебных занятий, самостоятельной работы и проведения государственной итоговой аттестации	Перечень основного оборудования	Программное обеспечение
1.	508 (I)	ПК RAY B314,3.(клав.,мышь оптич.,пачкорд,ИДТО ,монитор 21,5 " View Sonic VA2248-LEG (2), Проектор мультимедийный Hitachi CP-X 444 (1), Комплект учебной мебели (1)	Microsoft Office Standard, Агент Dr.Web, Комплект ПО для решения основных пользовательских задач

Раздел 7. ФОРМЫ КОНТРОЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ/ ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Критерии оценивания индикаторов достижения компетенций направлены на:

- усвоение теоретического материала (объем знаний, глубина усвоения), предусмотренного рабочей программой;
- умение излагать материал (четкость, грамотность изложения материала, точность и полнота воспроизведения учебного материала);
- умение применять теоретические знания при решении практических заданий.

Шкала оценивания представлена ниже.

Уровень сформированности элементов компетенции	Критерии оценивания	Шкала оценивания
Пороговый уровень	Обучающийся имеет знания основного материала, проявляет умение логично его излагать, но может допускать неточности в изложении материала, недостаточно правильные формулировки, испытывает	Зачтено

7.1. Текущий контроль успеваемости

Текущий контроль успеваемости обеспечивает оценивание хода освоения дисциплины (модуля) и производится с применением технологии рейтингового контроля в соответствии с технологической картой дисциплины. Порядок составления технологической карты и алгоритм проведения процедуры оценивания видов деятельности обучающихся, направленных на освоение знаний, умений, навыков и/или опыта деятельности, по накопительной системе в баллах устанавливается положением о системе РИТМ в ФГБОУ ВО «ПГТУ»

7.2. Промежуточная аттестация обучающихся

Промежуточная аттестация обучающихся направлена на оценивание результатов обучения по дисциплине (модулю) и проводится с использованием фондов оценочных средств.

Примеры типовых контрольных заданий из базы фонда оценочных средств по образовательной программе.

Пороговый уровень

1. Крайним случаем полного приспособления к чужой культуре является ...

интеграция в другую культуру

адаптация к другой культуре

признание культурных различий

2. ... группами называются группы, которые образуются ради выполнения определенной работы

Экспрессивными

Первичными

Инструментальными

Функциональными

3. Роль ценностей в обществе заключается в том, что они ...

определяют правовые аспекты поведения

упорядочивают действительность

придают смысл человеческой жизни

вносят оценочные моменты

улучшают макроэкономическую ситуацию в стране

4. ... - это огромные территории, структурно и органически объединенные в одну социальную систему со своими культурными традициями

Субкультура

Этнокультура

Локальная культура

Макрокультура

5. К формам деловой коммуникации относятся ...

дискуссия

переговоры

публикации в желтой прессе

брифинг

Интернет

презентация

факсимильная связь

обсуждение подробностей частной жизни

6. ... - это методологический подход к изучению культуры, предполагающий, что культура любого народа может быть понята только в рамках ее собственных ценностей и в ее собственном контексте

Культурная идентичность

Культурный релятивизм

Культурная самобытность

Культурный позитивизм

7. ... группы имеют целью удовлетворить стремление членов групп к социальному одобрению, уважению и доверию

Экспрессивные

Вторичные

Инструментальные

Функциональные

8. ... - это замысел, информация ради которой осуществляется коммуникация (состоит из символов, может быть устной, письменной или визуальной)

Сообщение

Послание

Отчет

9. По способу установления и поддержания контакта выделяются следующие типы коммуникации:...

межличностная

непосредственная

паравербальная

дистантная

10. Типы речевой коммуникации включают...

диалог

полилог

мимику

монолог

жесты

11. Межкультурная коммуникация как дисциплина сложилась в России ...

в конце XX века

в середине XX века

в начале XX века

12. Общение между лицами, представляющими разные народы (этнические группы), называется

межэтнической коммуникацией

межкультурным диалогом к

онтркультурной коммуникацией

комплементарной коммуникацией

13. По способу использования времени культуры принято делить на ...

матриархальные

монохромные

полихромные

14. Любой процесс или образование искусственного происхождения называется ...

традицией

ценностью

нормой

артефактом

15. Процесс интерпретации событий или действий, посредством которого индивид приписывает им определенные причины, называют...

атрибуцией

социализацией

адаптацией

семиотизацией

16. Проксемика - это...

совокупность чувственных восприятий в процессе коммуникации

способы использования визуальных контактов в процессе коммуникации

способы использования пространства в процессе коммуникации

17. По характеру использования кода различают... коммуникации

вербальную

паравербальную

дистантную

невербальную

18. Новый общественный строй, получивший название «массовое общество», сложился в странах Европы и США...

после Второй мировой войны

в начале XXI века

после Первой мировой войны

между двумя мировыми войнами

19. Предвзвешенность представляет собой...

только положительную оценку группы

враждебную оценку представителей той или иной культуры

только отрицательную оценку группы и принадлежащего к ней индивида

оценку, основанную на критике и размышлении

20. Термин «коммуникация»...

синонимичен термину «общение»

обладает более широким значением, чем термин «общение»

обладает более узким значением, чем термин «общение»

21. Личная коммуникация в организации называется ... коммуникацией

деловой

формальной

персональной

неформальной

22. Для описания процессов межкультурной коммуникации и понимания ее специфики больше подходит... модель коммуникации

линейная

круговая

транзакционная

простейшая

23. Межкультурная коммуникация как дисциплина зародилась ...

в России

во Франции

в США

24. Понимание зависит...

от сложившейся системы знаний индивида

его опыта

системы ценностных установок

от характера человека

от социального происхождения человека

25. Каждый человек обладает...

несколькими личными идентичностями

двумя личными идентичностями

только одной личной идентичностью

26. Инкультурация и социализация подразумевают...

формирование национального самосознания

саморазвитие личности

описание языковой картины мира

освоение чужой культуры

27. Культурная идентичность - это ...

принятие культурных норм, образцов поведения, ценностных ориентаций
преемственность в передаче и сохранении ценностей культуры

осознание человеком своей профессиональной принадлежности

28. Культура отдельной социальной группы или слоя внутри одного общества называется ...

этнической культурой

субкультурой

монокультурой

29. Отказ отдельных субкультурных групп от ценностей доминирующей культуры и выдвижение собственных норм и правил, противоположных ценностям большинства, называется ...

контркультурной коммуникацией

межэтнической коммуникацией

межкультурной коммуникацией

культурным протестом ...

30. ...- создатель сообщения (человек или организация) в модели коммуникации

Источник

Респондент

Интерпретатор

Адресат

Продвинутый уровень

Коллоквиум

1. Подготовиться к дискуссии: Общее и различное в понятиях веротерпимость и религиозная толерантность.

Решение усложненных задач

1. Определите механизмы взаимодействия этноса и религии. Приведите примеры
2. Выявите основные факторы и условия сложения этноконфессиональных общностей. Приведите примеры.
3. Поясните, что такое «религиозный синкретизм». Приведите примеры его проявления в религиях народов мира.
4. Составьте этническую карту России.
5. Составьте конфессиональную карту России. Выделите народ, у которого этническая принадлежность полностью совпадает с конфессией.
6. Выделите народы при формировании которых значительную роль сыграл конфессиональный фактор.
7. Приведите примеры народов, в отношении между которыми религия сыграла этноразделительную или этноинтегрирующую роль.
8. Почему, на Ваш взгляд, в Китае не возникла национальная религия? Как это связано с особенностями этнических процессов, протекавших в этой стране.
9. Почему Восточную Азию иногда называют особой «Дальневосточной цивилизацией»? Какую роль сыграли религии в ее становлении?
10. Чем объясняется религиозная терпимость в странах Восточной Азии?

Решение прикладных ситуаций

Ситуация 1

Ваш непосредственный начальник, минуя Вас, дает срочное задание Вашему подчиненному, который уже занят выполнением другого ответственного задания. Вы и Ваш начальник считаете свои задания неотложными. Выберите наиболее приемлемый для Вас вариант решения.

- А. Не оспаривая задания начальника, буду строго придерживаться должностной субординации, предложу подчиненному отложить выполнение текущей работы.
- Б. Все зависит от того, насколько для меня авторитетен начальник.
- В. Выражу подчиненному свое несогласие с заданием начальника, предупрежу его, что впредь в подобных случаях буду отменять задания, порученные ему без согласования со мной.
- Г. В интересах дела предложу подчиненному выполнить начатую работу.

Ситуация 2

Вы получили одновременно два срочных задания: от Вашего непосредственного начальника и Вашего вышестоящего начальника. Времени для согласования сроков выполнения заданий у Вас нет, необходимо срочно начать работу. Выберите предпочтительное решение.

- А. В первую очередь начну выполнять задание того, кого больше уважаю.
- Б. Сначала буду выполнять задание наиболее важное, на мой взгляд.
- В. Сначала выполняю задание вышестоящего начальника.
- Г. Буду выполнять задание своего непосредственного начальника.

Высокий уровень

Эссе

«Моя интерпретация суждения «По мере глобализации национальные и религиозные идентичности исчезнут»».

Доклад с презентацией

1. Составить карту РФ, обозначив число представителей различных религий и место их компактного проживания. Дать описание вероучения как комментария.

Кейс «Встреча с деловым партнером»

После двух лет плодотворного российско-американского сотрудничества руководитель российской компании встречал в «Шереметьево -2» представителя американского партнера. Зная, что в качестве представителя прилетает молодая женщина, и стремясь заручиться ее симпатией, а также показать себя культурным человеком и галантным мужчиной, российский бизнесмен решил использовать «беспроеигрышное средство» - преподнести гостье букет из пяти крупных роз. После вручения букета российской руководитель сделал также два «протокольных» комплимента: «Вы великолепно выглядите» и «Я даже не подозревал, что мой партнер - такая интересная женщина». Вручение букета и комплименты в отношении внешнего вида гостьи, однако не возымели ожидаемого российским руководителем действия. Протянув руку для рукопожатия, молодая женщина сухо ответила на приветствие, проигнорировав комплименты, а подаренный букет тут же передала сопровождающему ее переводчику. Отрицательная реакция на цветы и «нейтральные», с его точки зрения, комплименты оказалась совершенно неожиданной для руководителя российской компании. Возникшие при первой встрече отчуждение частично удалось преодолеть только к концу делового визита.

Проанализировав ситуацию, ответьте на вопросы:

- 2) Что произошло на самом деле?
- 3) Кто оказался более не подготовлен к контакту – русский или американка?
- 4) А сколько бы цветов подарили Вы?
- 5) Перечислите все неправильные шаги, опираясь на теорию кросскультурной коммуникации.

Перечень вопросов для проведения промежуточной аттестации

Вопросы к зачету

- 1. Язык и письменность этнической общности, их влияние на формирование национальной психологии людей.
- 2. Методологические и теоретические основы понимания сущности этнопсихологических феноменов.
- 3. Структура национальной психологии (классификация национально-психологических явлений).
- 4. Учет национальных традиций, обычаев и привычек во взаимодействии и общении с представителями различных этнических общностей.
- 5. Сущность мотивационно-фоновых национально-психологических особенностей.
- 6. Характеристика интеллектуально-познавательных национально-психологических особенностей.
- 7. Своеобразие эмоционально-волевых национально-психологических особенностей.
- 8. Характеристика коммуникативно-поведенческих национально-психологических особенностей.
- 9. Свойства национально-психологических особенностей.

10. Механизмы проявления национально-психологических особенностей людей.
11. Развитие этнопсихологии и этнопсихологических исследований за рубежом.
12. Общая характеристика методов изучения и анализа национально-психологических явлений.
13. Этнопсихологическая детерминация идеологических, воспитательных и управленческих мероприятий в многонациональном коллективе.
14. Межличностные коммуникации: понятие, виды.
15. Визитные карточки. Деловая переписка.
16. Влияние индивидуальных свойств человека на его поведение в организации
17. Законы психологии, определяющие специфику взаимодействий и психологических аспектов управления
18. Культура письменной речи и речевой этикет.
19. Основные требования к общению по телефону.
20. Особенности мужской и женской деловой культуры.
21. Особенности общения с коллегами.
22. Подготовка и организация совещаний.
23. Подготовка приемов.
24. Правила знакомства и приветствия.
25. Правила приема посетителей.
26. Психологические аспекты организационной коммуникации
27. Учет национальной специфики при решении управленческих вопросов.
28. Этикет деловых встреч и переговоров.

Итоговый тест (фрагмент)

1. Формы проявления власти

А – побуждение работников к действию;

Ж – стремление подчиненных к сотрудничеству;

В – представление интересов коллектива и разрешение проблем;

Г - вера исполнителей в возможности руководителя оказывать влияние;

Д – предотвращение неугодных действий;

Е – структурный контроль ситуации, побуждающий работников на действия без прямых указаний

2. Виды авторитета руководителя

А – должностной;

Б – неформальный;

В – деловой;

Г – ресурсный;

Д – персональный;

Е - имиджевый

3. Роли руководителя

А – роль лидера, администратора, планировщика, предпринимателя;

Б – роль мыслителя, штабного работника, организатора, кадровика;

В – стремящийся к достижению групповой цели, к сплочению группы, ее сохранению;

Г – роль воспитателя, снабженца, общественника, инноватора, контролера, дипломата;

Д – доминантная, креативная, коммуникативная, стабилизационная, целеполагающая, стратегическая

4. Функции руководителя

А –лидера, администратора, планировщика, предпринимателя;

Б – мыслителя, штабного работника, организатора, кадровика;

В – информирование, коммуникация, стимулирование, разрешение конфликтов, сплочение коллектива;

Г – достижение групповой цели, сплочение группы, ее сохранение;

Д – воспитателя, снабженца, общественника, инноватора, контролера, дипломата;

Е – оценка ситуации, постановка цели, координация, контроль, организация деятельности, утверждение групповых ценностей

5. Индивидуальные качества руководителя, влияющие на эффективность его работы

А –лидерские, административные, предпринимательские способности;

Б – предприимчивость, решительность, надежность, общительность, способность к максимальному использованию потенциала сотрудников;

В – настойчивость, бескомпромиссность, стремление к достижению цели;

Г – терпимость, дипломатичность, преобладание групповых интересов над личными;

Д – интеллект; доминантность, уверенность в себе, стрессоустойчивость, креативность, целенаправленность

6. По каким признакам были выделены классические стили руководства?

А – стремление к достижению конечного результата;

Б – характер принятия управленческих решений;

В – способы проведения решений в жизнь;

Г – отношение руководителя к подчиненным;

Д – способы мотивации деятельности подчиненных

7. Какие характеристики отражает решетка Танненбаума-Шмидта?

А – диапазон применимости стилей руководства;

Б – классифицирует стили руководства по концентрации на задачу и на людей;

В – является одномерным отражением стилей руководства;

Г – промежуточные формы между авторитарным и демократическим стилями руководства;

Д – является многомерным отражением стилей руководства

Е –служит для диагностики ситуации при выборе оптимального стиля руководства