

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
ФБГОУ ВПО Уральский государственный лесотехнический
университет
Кафедра социально-культурных технологий

Одобрена:
кафедрой социально-культурных технологий
Протокол от 19.09.12 № 2
Зав кафедрой Смаев

Утверждаю
Декан гуманитарного факультета
И.Е. Светлова
« 19 » 09 2012 г.



Методической комиссией
гуманитарного факультета
Протокол от 19.09 2012 г. № 1
Председатель Бор Е.В. Бородина

ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Б.3.ДВ.2.1 Корпоративная культура на предприятиях СКС

Направление 100100.62 «Сервис»
Квалификация бакалавр
Профиль
Трудоемкость - 108 часов (3 зачетные единицы)

Разработчик программы Авдониной к.п.н., доцент Авдониная И.Е.

Екатеринбург 2012

Оглавление

Затраты времени обучающегося на изучение дисциплины	6
Введение. Особенности дисциплины	7
1. Цель и задачи дисциплины	8
2.. Место дисциплины в учебном процессе.....	9
3. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины.....	10
4. Требования к знаниям, умениям и навыкам.....	11
5.Примерный перечень и содержание разделов дисциплины.....	13
6.Примерный перечень и содержание практических занятий.....	20
7.Самостоятельная работа обучающихся.....	22
8. Контроль результативности учебного процесса.....	22
9. Учебно-методические материалы по дисциплине.....	23
10. Требование к ресурсам.....	23
Приложение 1 Вопросы к зачету.....	25
Приложение 2 Пример тестового задания.....	27

Затраты времени обучающегося на изучение дисциплины

Вид учебных занятий	Затраты времени при форме учебных занятий	
	очная	очно-заочная
Аудиторные всего, в том числе: лекции практические занятия	44 20 24	
Самостоятельные всего, в том числе: текущая проработка лекций подготовка к практическим занятиям выполнение контрольной работы написание реферата самостоятельное изучение дисциплины	64 20 16 36	
Всего по учебному плану	108	

І. Введение

Государственным образовательным стандартом высшего профессионального образования по направлению подготовки 100100 Сервис квалификация бакалавр, утверждён приказом Министерства образования Российской Федерации от 18 ноября 2009 г. № 627.

Курс «Корпоративная культура на предприятиях сервиса» относится к дисциплинам гуманитарного цикла.

Дисциплина изучается во втором семестре и базируется на знаниях, полученных при изучении школьных дисциплин (риторика, этикет и др.).

Основными формами работы являются лекции, семинарские практические занятия. Самостоятельные работы студентов включают подготовку и защиту рефератов, выступления с докладами, выполнение

домашних заданий и самостоятельное изучение некоторых тем. Практический характер курса предполагает выполнение различных типов творческих заданий, например, таких как ролевые игры.

Актуальность данного курса обусловлена рядом важнейших обстоятельств, наблюдаемых в современном мире. Корпоративная культура на предприятиях сервиса – это любая профессиональная коммуникативная форма деятельности, лежащая в основе сферы сервиса.

Контрольные мероприятия - зачет.

Принципы отбора содержания и организации учебного материала:

данный курс согласно логике построения учебных дисциплин читается после общепрофессиональных дисциплин «Психология», «Социология», «Теория социальной работы» и «Психология социальной работы». Он дополняет, обогащает и углубляет социально-психологическую проблематику теории и практики социальной работы.

В лекционных занятиях освещаются вопросы делового общения, презентации и самопрезентации, виды и функции делового общения, культура письменного делового письма, а также имидж делового человека.

1. Цель и задачи дисциплины

Целью дисциплины является формирование современного специалиста, обладающего высоким уровнем корпоративной компетенции; повышение общей культуры, обучение приемам общения в повседневной жизни и будущей профессиональной деятельности, совершенствование навыков корпоративной культуры.

Основные задачи дисциплины

Сформировать у студентов целостное представление о корпоративной культуре на предприятиях сервиса.

Дать систему знаний и представлений о деловой коммуникации, основных видах делового общения, об искусстве публичной речи, культуре организации

делового общения, корпоративной этике, манере поведения личности при деловом общении, а также культуре оформления документов на предприятиях сервиса.

Познакомить студентов с основными аспектами культуры делового общения: коммуникативными, нормативными и этическими.

Отработать навыки делового общения.

Познакомить с культурой профессионального общения.

Заложить основу к интеллектуальному, культурному, нравственному, физическому и профессиональному самосовершенствованию и саморазвитию бакалавров.

Обеспечить непрерывность и преемственность в системе профессиональной подготовки будущего специалиста.

Сформировать и развить способности организовывать работу исполнителей, принимать управленческие решения в организации профессиональной деятельности.

2. Место дисциплины в учебном процессе специальности 100100

Сопутствующие

дисциплины: *Человек и его потребности, Организация сервисной деятельности.*

Обеспечиваемые

дисциплины: *Психология делового общения*

№	Обеспечивающие дисциплины	Сопутствующие дисциплины	Обеспечиваемые дисциплины
1.	Психология делового общения	Человек и его потребности	Русский язык и культура речи
2.		Организация сервисной деятельности	Корпоративная культура и управление персоналом

3. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

способностью к интеллектуальному, культурному, нравственному, физическому и профессиональному саморазвитию и самосовершенствованию	(ОК-1)
владеть письменной и устной речью на русском языке, способен использовать профессионально ориентированную риторику, методами создания текстов, осуществлять социальное взаимодействие на одном из иностранных языков;	(ОК-7)
способностью к социальному взаимодействию на основе принятых моральных и правовых норм, социальных стандартов; демонстрировать уважение к людям, толерантность к другой культуре, готовность к поддержанию партнерских отношений	(ОК-8)
способностью к работе в коллективе, в том числе применяя принципы и методы организации и управления малыми и средними коллективами	(ОК-9);
осуществлять деятельность, связанную с руководством или действиями отдельных сотрудников, оказывать помощь подчиненным	(ОК-10);
стремиться к постоянному личностному развитию и повышению профессионального мастерства; с помощью коллег критически оценить свои достоинства и недостатки, делать необходимые выводы	(ОК-15);
обладать культурой мышления, способностью к обобщению, анализу, систематизации, постановке целей и выбору путей их достижения, умеет логически верно, аргументировано и ясно строить свою речь	(ОК-17);
готовностью к компромиссу с потребителем по возможному варианту и требуемому качеству обслуживания	(ОК-18);
выделять и учитывать основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности	(ПК-2);
готовностью к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса	(ПК-4);
готовностью к организации контактной зоны предприятия сервиса	(ПК-10);
к участию в проведении исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов	(ПК-14);

4. Требования к знаниям, умениям и навыкам

До начала изучения дисциплины обучающийся должен:

знать: основы культуры поведения

уметь и иметь навыки: культуры делового общения, построения коммуникативных ситуаций

иметь представление: о психологических особенностях коммуникативного процесса

Студент, обучающийся по данной программе, должен освоить полный курс, в том числе его работа должна включать посещение лекций, практических занятий и самостоятельную деятельность. Студенты должны решать задачи теоретического и практического характера, предусмотренные программой курса.

Специалист должен:

Знать:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Основные индивидуальные потребности и психофизиологические возможности человека, их взаимосвязь с социальной активностью человека, структуру обслуживания с учетом природных и социальных факторов; 2. Основные классификации услуг и их характеристики; 3. Теоретические основы психологии делового общения, коммуникативные техники и технологии делового общения в сервисе.
Уметь:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Диагностировать и выявлять различные типы проблемных ситуаций в сервисной индустрии, разрабатывать меры по их предупреждению и преодолению, планировать и осуществлять контроль за реализацией проекта, обеспечивать координацию действий со всеми функциональными подразделениями предприятий сервисной индустрии; 2. Обеспечить оптимальную инфраструктуру обслуживания с учетом природных и социальных факторов; 3. Анализировать основные теоретические и практические направления и проблемы взаимодействия предприятия сервисной индустрии и потребителей (клиентов); 4. Организовывать взаимодействие в группе, обеспечивать межличностные взаимоотношения с учетом социально-культурных особенностей общения, применять коммуникативные техники и технологии делового общения;
Владеть:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Навыками оценки удовлетворенности потребителей услугами сервисной индустрии, соответствия стандартов качества на предприятиях сервисной индустрии требованиям нормативной документации; 2. Навыками анализа и составления договорной документации; основами а и механизмами построения взаимоотношений в сервисной деятельности, оперативной информацией о текущем состоянии отдельных участников сервисной деятельности в России и за рубежом, навыками разработки и реализации производственных программ и стратегий в сервисе; 3. Навыками разрешения проблемных ситуаций, возникающих в ходе реализации туристского продукта, мониторинга сервисной индустрии; 4. Основными коммуникативными методами и приемами делового общения в профессиональной сфере;
Уметь использовать информацию	<ol style="list-style-type: none"> 1. В ситуации профессиональной деятельности.

Методическая новизна курса. Оригинальность и новизна данного курса заключается в двусторонней направленности его целевых задач - профессиональной и личностно-ориентированной. Используются элементы интерактивных+тренинговых занятий, направленных на самоактуализацию будущих специалистов.

Используются ситуационные методы раскрытия тем, эмпирической модели обучения, групповых дискуссий, элементы тренингов, деловых игр, презентаций, направленных на самоактуализацию будущих специалистов.

5. Примерный перечень и содержание разделов дисциплины

Тема 1. Корпоративная культура делового общения на предприятиях сервиса

Общение как форма социального бытия человека. Психологическая структура общения. Деловое общение и его виды, формы. Деловая беседа как основная форма делового общения. Основные виды делового общения. Вопросы собеседников и их психологическая сущность. Психологические приемы влияния на партнера.

Самостоятельная работа

1. Что такое деловое общение?
2. Перечислите виды и функции делового общения.
3. Какие вы знаете психологические приемы влияния на партнера?

Список литературы:

Основная

1. Бороздина Г.В. Психология делового общения: Учебник. М.: ИНФРА-М, 2006. – 295 с.

Дополнительная

2. Ботавина Р.Н. Этика деловых отношений: Учебное пособие. – М.: Финансы и статистика, 2003.
3. Кошечая И.П. Профессиональная этика и психология делового общения : учеб. пособие для студ. образовательных учреждений среднего проф. обр. / И. П. Кошечая, А. А. Канке ; рец. : Н. А. Омельченко, Н. Н. Куняев. - М. : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2009. - 303 с. - (Профессиональное образование).
4. Этика деловых отношений / Сост. Кибанов А.Я., Захаров Д.К., Коновалова В.Г.

Тема 2. Корпоративные аспекты переговорного процесса

Понятие переговоры. Классификация переговоров Ч. Икле. Функции переговоров. Создание благоприятного психологического климата во время переговоров. Стратегия и тактика ведения переговоров. Выслушивание партнера как психологический прием. Формирование переговорного процесса. Национальные стили ведения переговоров.

Самостоятельная работа

1. Что такое переговоры?
2. Перечислите условия благоприятного климата во время переговоров.

Список литературы:

Основная

1. Кошечая И.П. Профессиональная этика и психология делового общения : учеб. пособие для студ. образовательных учреждений среднего проф. обр. / И. П. Кошечая, А. А. Канке ; рец. : Н. А. Омельченко, Н. Н. Куняев. - М. : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2009. - 303 с. - (Профессиональное образование).

Дополнительная

1. Ботавина Р.Н. Этика деловых отношений: Учебное пособие. – М.: Финансы и статистика, 2003.
2. Этика деловых отношений / Сост. Кибанов А.Я., Захаров Д.К., Коновалова В.Г.
3. Бороздина Г.В. Психология делового общения: Учебник. М.: ИНФРА-М, 2006. – 295 с.

Тема 3. Корпоративные особенности публичного выступления

Искусство публичной речи. Подготовка к публичному выступлению. Начало выступления. Условия завоевания, удержания внимания аудитории и завершения выступления.

Самостоятельная работа

1. Что такое публичная речь?
2. В чем заключается организация к публичному выступлению?

Список литературы:

Основная

1. Кошечая И.П. Профессиональная этика и психология делового общения : учеб. пособие для студ. образовательных учреждений среднего проф. обр. / И. П. Кошечая, А. А. Канке ; рец. : Н. А. Омельченко, Н. Н. Куняев. - М. : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2009. - 303 с. - (Профессиональное образование).

Дополнительная

1. Ботавина Р.Н. Этика деловых отношений: Учебное пособие. – М.: Финансы и статистика, 2003.

2. Бороздина Г.В. Психология делового общения: Учебник. М.: ИНФРА-М, 2006. – 295 с.

Тема 4. Особенности передачи информации в деловом общении

Кинестические особенности невербального общения (жесты, позы, мимика). Проксемические особенности невербального общения. Визуальный контакт. Межнациональные различия невербального общения. Электронные коммуникации. Вспомогательные технические средства визуализации (наглядные пособия, раздаточные материалы, демонстрационные доски, стенды, плакаты, проецируемые материалы).

Самостоятельная работа

1. Что такое невербальное общение?
2. Какие Вы знаете способы передачи информации?

Список литературы:

Основная

1. Кошечкина И.П. Профессиональная этика и психология делового общения : учеб. пособие для студ. образовательных учреждений среднего проф. обр. / И. П. Кошечкина, А. А. Канке ; рец. : Н. А. Омельченко, Н. Н. Куняев. - М. : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2009. - 303 с. - (Профессиональное образование).

Дополнительная

3. Ботавина Р.Н. Этика деловых отношений: Учебное пособие. – М.: Финансы и статистика, 2003.
4. Бороздина Г.В. Психология делового общения: Учебник. М.: ИНФРА-М, 2006. – 295 с.

Тема 5. Имидж делового человека на предприятиях туристической индустрии

Определение понятия «имидж». Истоки имиджа. Культура внешнего вида.

Современный деловой костюм. Необходимый профессиональный имидж.

Выбор и применение парфюмерно-косметической продукции. Искусство макияжа.

Создание своего имиджа. Умение маскировать недостатки фигуры. Особенности цветотипов внешности. Гармоничный имидж.

Психологическая культура самоподачи. Искусство нравиться себе и окружающим, или основы привлекательности.

Самостоятельная работа

1. Что такое имидж?
2. Как должен выглядеть деловой человек?

**Список
литературы:**

Основная

1. Кошечкина И.П. Профессиональная этика и психология делового общения : учеб. пособие для студ. образовательных учреждений среднего проф. обр. / И. П. Кошечкина, А. А. Канке ; рец. : Н. А. Омельченко, Н. Н. Куняев. - М. : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2009. - 303 с. - (Профессиональное образование).

Дополнительная

1. Ботавина Р.Н. Этика деловых отношений: Учебное пособие. – М.: Финансы и статистика, 2003.
2. Бороздина Г.В. Психология делового общения: Учебник. М.: ИНФРА-М, 2006. – 295 с.
3. Медведева Г.П. Этика социальной работы: Учебное пособие. – М.: ВЛАДОС, 2002.

Тема 6. Культура оформления документов на предприятиях сервиса

Важность работы со служебными документами – письменными видами делового общения. Понятие «служебный документ». Общие принципы работы с документами, основные требования к их внешнему виду, языку, стилю. Соответствие документа принципам технической эстетики, принятым стандартам. Технология работы над такими важными видами письменной документации, как деловая корреспонденция, протокол, отчетность, справка, акт, договор, устав, положение, решение, указание, приказ, доверенность, резюме.

Самостоятельная работа

1. Что такое документ?

**Список
литературы:**

Основная

1. Кошечкина И.П. Профессиональная этика и психология делового общения : учеб. пособие для студ. образовательных учреждений среднего проф. обр. /

И. П. Кошечая, А. А. Канке ; рец. : Н. А. Омельченко, Н. Н. Куняев. - М. : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2009. - 303 с. - (Профессиональное образование).

Дополнительная

2. Ботавина Р.Н. Этика деловых отношений: Учебное пособие. – М.: Финансы и статистика, 2003.
3. Бороздина Г.В. Психология делового общения: Учебник. М.: ИНФРА-М, 2006. – 295 с.
4. Медведева Г.П. Этика социальной работы: Учебное пособие. – М.: ВЛАДОС, 2002.

Тема 7. Дополнительные способы передачи информации

Электронные коммуникации. Вспомогательные технические средства визуализации (наглядные пособия, раздаточные материалы, демонстрационные доски, стенды, плакаты, проецируемые материалы).

Самостоятельная работа

1. Что такое документ?

Список литературы:

Основная

1. Кошечая И.П. Профессиональная этика и психология делового общения : учеб. пособие для студ. образовательных учреждений среднего проф. обр. / И. П. Кошечая, А. А. Канке ; рец. : Н. А. Омельченко, Н. Н. Куняев. - М. : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2009. - 303 с. - (Профессиональное образование).

Дополнительная

1. Ботавина Р.Н. Этика деловых отношений: Учебное пособие. – М.: Финансы и статистика, 2003.
2. Бороздина Г.В. Психология делового общения: Учебник. М.: ИНФРА-М, 2006. – 295 с.
3. Медведева Г.П. Этика социальной работы: Учебное пособие. – М.: ВЛАДОС, 2002.

Тема 8. Служебно-деловой этикет

Этика поведения на работе. Взаимопонимание между руководителем и сотрудниками. Культура взаимоотношений сотрудников в коллективе.

Деловые встречи и приемы. Презентация. Визитные карточки и их использование.

Прием посетителей и общение с ними.

Ведение делового телефонного разговора – необходимое умение профессиональной деятельности сотрудника социальной сферы. Правила ведения делового телефонного разговора, когда звонят Вам. Правила ведения делового телефонного разговора, когда звоните Вы.

Подарки и сувениры от имени организации.

Культура проведения мероприятий повышающих статус организации, сплачивающих коллектив (профессиональные праздники, дни рождения сотрудников и юбилеи организации, благотворительная деятельность и т.д.).

Правила поведения на культурно-массовых мероприятиях при коллективном их посещении.

Самостоятельная работа

1. Что такое корпоративная этика?

Список литературы:

Основная

1. Бороздина Г.В. Психология делового общения: Учебник. М.: ИНФРА-М, 2006. – 295 с.
2. Кошечая И.П. Профессиональная этика и психология делового общения : учеб. пособие для студ. образовательных учреждений среднего проф. обр. / И. П. Кошечая, А. А. Канке ; рец. : Н. А. Омельченко, Н. Н. Куняев. - М. : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2009. - 303 с. - (Профессиональное образование).

Дополнительная

1. Ботавина Р.Н. Этика деловых отношений: Учебное пособие. – М.: Финансы и статистика, 2003.
2. Медведева Г.П. Этика социальной работы: Учебное пособие. – М.: ВЛАДОС, 2002.

Тема 8. Этикет на официальных приемах

Умение держать себя в обществе – неотъемлемая черта культурного человека. Порядок представлений и знакомств. Виды приемов (деловой визит, шведский стол, фуршет, презентация). Одежда для официальных приемов (для мужчин и женщин). Поведение во время приема.

Сервировка стола. Искусство составления букетов. Рассадка гостей за столом. Классификация напитков. Культура употребления напитков во время приема. Культура еды. Беседы за столом.

Завершение приема. Обмен знаками внимания (подарки, сувениры).

Основные правила современного этикета.

Самостоятельная работа

1. Опишите виды приемов

Список литературы:

Основная

1. Кошечкина И.П. Профессиональная этика и психология делового общения : учеб. пособие для студ. образовательных учреждений среднего проф. обр. / И. П. Кошечкина, А. А. Канке ; рец. : Н. А. Омельченко, Н. Н. Куняев. - М. : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2009. - 303 с. - (Профессиональное образование).

Дополнительная

1. Ботавина Р.Н. Этика деловых отношений: Учебное пособие. – М.: Финансы и статистика, 2003.
2. Бороздина Г.В. Психология делового общения: Учебник. М.: ИНФРА-М, 2006. – 295 с.
3. Медведева Г.П. Этика социальной работы: Учебное пособие. – М.: ВЛАДОС, 2002.

Лекционные темы разделов дисциплины

№ раздела	Содержание	Количество часов	Рекомендуемая литература
1	Корпоративная культура делового общения на предприятиях сервиса	6	1,2,3
2	Корпоративные аспекты переговорного процесса	6	1,2,3
3	Корпоративные особенности публичного выступления	4	1
4	Особенности передачи информации в деловом общении	4	1 1,2,
5	Имидж делового человека на предприятиях сервиса	4	
6	Культура оформления документов на предприятиях сервиса	4	1,2
7	Дополнительные способы передачи информации	4	1,2
8	Служебно-деловой этикет	4	

9	Этикет на официальных приемах	4	
---	-------------------------------	---	--

6. Примерный перечень и содержание практических занятий

№ раздела	Содержание	Количество часов	Рекомендуемая литература
1.	Аспекты переговорного процесса. Национальные стили делового общения. Приемы влияния на партнера во время общения. Создание благоприятного психологического климата во время переговоров.	6	1
2.	Особенности переговорного процесса. Формирование переговорного процесса. Понятие публичной речи. Условия завоевания, удержания внимания аудитории и завершения выступления.	6	1,2
3.	Культура оформления документов в деловом общении. Роль делового письма в деловом общении. Суть культуры делового письма. Требования к деловому письму.	6	1,4
4.	Понятие резюме и его составляющие. Понятие имидж: этикет и манеры поведения делового человека, внешний вид, тактика общения.	6	4
5.	Технология работы над письменной документацией: деловая корреспонденция, протокол, отчетность, справка.	8	2,3,4
6.	Технология работы над письменной документацией: акт, договор, устав, положение, решение, указание, приказ, доверенность.	8	2,3,4
7.	Этические нормы телефонного разговора.	10	4
8.	Служебно-деловой этикет	10	
9.	Этикет на официальных приемах	8	

Литература

1. Бороздина Г.В. Психология делового общения: Учебник. М.: ИНФРА-М, 2006. – 295 с.
2. Дебольский М. Психология делового общения. – М., 1992.
3. Зарецкая Е.Н. Деловое общение: Учебник: В 2 т. – Т I, II. – М.: Дело, 2002. – 720 с.
4. Ковальчук А.С. Основы имиджелогии и делового общения: Учебное пособие для студентов вузов. Рост он/Д: изд-во «Феникс», 2003.

7. Самостоятельная работа обучающихся

7.1. Примерные темы рефератов

1. Национальные стили корпоративной культуры.
2. Особенности переговорного процесса на предприятиях сервиса.
3. Стратегия и тактика ведения переговоров.
4. Соотношение презентации и самопрезентации.
5. Особенности проведения совещания.
6. Роль делового письма в деловом общении.
7. Суть культуры делового письма.
8. Деловое письмо и требования к нему.
9. Резюме и его составляющие.
10. Технология работы над письменной документацией: деловая корреспонденция, протокол, отчетность, справка.
11. Технология работы над письменной документацией: акт, договор, устав, положение, решение, указание, приказ, доверенность.
12. Этические нормы телефонного разговора.
13. Имидж делового человека.
14. Способы передачи информации в деловом общении.
15. Деловая беседа как основная форма делового общения.
16. Основные виды делового общения.
17. Вопросы собеседников и их психологическая сущность.
18. Психологические приемы влияния на партнера.
19. Манера и поведение делового человека.
20. Формы делового общения.
21. Место делового общения в социальных системах.
22. Этикет в деловом общении.

8. Контроль результативности учебного процесса по дисциплине

Контроль результативности на очной форме обучения включает зачет по тестовым заданиям и вопросам (см. приложение 2), защиту реферата.

Лист контрольных мероприятий

Перечень и содержание модулей учебной дисциплины	Текущая аттестация							Контрольное мероприятие		
	Посещение лекций	Выполнение домашних заданий	Работа над эссе	Написание и защита реферата	Контрольная работа (тестирование)	Итоговая контрольная работа	Активность на занятиях	Максимальный балл	Зачет	Экзамен
Аспекты переговорного процесса. Национальные стили делового общения. Приемы влияния на партнера во время общения. Создание благоприятного психологического климата во время переговоров.	0,2	0,2-0,6			0,5-1,5			2,3	10 0	
Особенности переговорного процесса. Формированное переговорного процесса.	0,2-0,4	0,2-1,2					0,2-1,2	2,8		
Понятие публичной речи. Условия завоевания, удержания внимания аудитории и завершения выступления.	0,2	0,2-1,2					0,2-1,2	2,6		
Этические нормы телефонного разговора. Служебно-деловой этикет. Этикет на официальных приемах	0,2	0,2-1,2			0,5-1,5		0,2-1,2	4,1		
Культура оформления документов в деловом общении. Роль делового письма в деловом общении. Суть культуры делового письма.	0,2-0,4	0,2-1,8					0,2-1,8	4		

Требования к деловому письму. Понятие резюме и его составляющие.										
Понятие имидж: этикет и манеры поведения делового человека, внешний вид, тактика общения	0,2-0,4	0,2-1,8					0,2-1,8	4		
Технология работы над письменной документацией: деловая корреспонденция, протокол, отчетность, справка.	0,2-0,4	0,2-1,2				0,5-1,5	0,2-1,2	4,3		
Обязательный минимум для допуска к экзамену (зачету)/ Максимальн. балл	1,4/2,2	3,2/9	0,5/3	0,5 /5	1/3	0,5/1,5	2,8/8,4	9,9 / 32,1		

Матрица контроля текущей и итоговой результативности учебного процесса

по дисциплине: корпоративная культура на предприятиях сервиса

№ раздела	Наименование раздела	Вид и форма учебных занятий, вид, метод и средство контроля						
		аудиторные			самостоятельные			
		лекции	практич. занятия		Дом. задания		Творческие зад.	
		текущ	текущ	итог	текущ	итог	текущ	Итог
		Конт.посещ	Конт.посещ	Тестир	Конт.графи	Защита	Конт.график	Защита
1	Аспекты переговорного процесса. Национальные стили делового общения. Приемы влияния на партнера во время общения. Создание благоприятного психологического климата во время переговоров.	Бланк уч.	Бланк уч.	Тест	Бланк уч		=	=
2	Особенности переговорного процесса. Формированное переговорного процесса.	Бланк уч.	Бланк уч.	Тест	- Бланк уч	-	Бланк уч.	
3	Понятие публичной речи. Условия завоевания, удержания внимания аудитории и завершения выступления.	Бланк уч.	Бланк уч.	Тест	Бланк уч.		Бланк уч.	
4	Этические нормы телефонного разговора. Служебно-деловой этикет. Этикет на официальных приемах	Бланк уч.	Бланк уч.	Тест	Бланк уч	-	Бланк уч.	
5	Культура оформления документов в деловом общении. Роль делового письма в деловом общении. Суть культуры делового письма. Требования к деловому письму. Понятие резюме и его составляющие.	Бланк уч.	Бланк уч.	Тест	Бланк уч		Бланк уч.	
6	Понятие имидж: этикет и манеры поведения делового человека, внешний вид, тактика общения	Бланк уч.	Бланк уч.	Тест	Бланк уч		Бланк уч.	
7	Технология работы над письменной документацией: деловая корреспонденция, протокол, отчетность, справка.	Бланк уч.	Бланк уч.	Тест	Бланк уч		Бланк уч.	

9. Учебно-методическое обеспечение дисциплины

9.1. Учебная литература

Основная литература:

1.. Кошечкина И.П. Профессиональная этика и психология делового общения : учеб. пособие для студ. образовательных учреждений среднего проф. обр. / И. П. Кошечкина, А. А. Канке ; рец. : Н. А. Омельченко, Н. Н. Куняев. - М. : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2009. - 303 с. - (Профессиональное образование).

Дополнительная литература:

1. Алехина И. Имидж и этикет делового человека. М.: Изд-во «Дело», 2001. – 112 с.
2. Андреева Г.М. Социальная психология. – М., Аспект Пресс, 1996.
3. Батаршев А.В. Психодиагностика способности к общению, или как определить организаторские и коммуникативные качества личности. М.: ВЛАДОС, 2001. – 176 с.
4. Бороздина Г.В. Психология делового общения: Учебник. М.: ИНФРА-М, 2006. – 295 с.
5. Зарецкая Е.Н. Деловое общение: Учебник: В 2 т. – Т I, II. – М.: Дело, 2002. – 720 с.
6. Карнеги Д. Как завоевывать друзей и оказывать влияние на людей. – М.: Прогресс, 1993. – 720 с.
7. Бороздина Г.В. Психология делового общения: Учебник. М.: ИНФРА-М, 2006. – 295 с.
8. Ботавина Р.Н. Этика деловых отношений: Учебное пособие. – М.: Финансы и статистика, 2003.

10. Требования к ресурсам

1. Тестовые задания
2. Раздаточные текстовые материалы для промежуточного контроля знаний, тексты для правки.
3. Варианты для ролевых игр и творческие задания.

10.1. Программное обеспечение и Интернет-ресурсы

1. Каталог электронных библиотек URL:
<http://www.aonb.ru/iatp/guide/library.html>
2. Электронная библиотека Ихтика URL: <http://ihtika.net/>

3. Электронная библиотека Российской государственной библиотеки (РГБ)
URL: <http://elibrary.rsl.ru/>
4. Электронная библиотека Гумер URL: <http://www.gumer.info/>
5. Электронная библиотека учебников URL: <http://studentam.net/>
6. Европейская электронная библиотека Europeana URL:
<http://www.europeana.eu/portal/>
7. Университетская информационная система «Россия» URL:
<http://uisrussia.msu.ru/is4/main.jsp>
8. Электронная библиотека учебников <http://studentam.net/>
9. Сайт МЧС РФ: <http://www.mchs.gov.ru>
10. Мультимедиа учебники: <http://www.kbzhd.ru/library/>

10.2. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Материально-техническое обеспечение дисциплины определяется п.7 ФГОС ВПО и СПО по направлению подготовки и специальности.

Для материально-технического обеспечения дисциплины используются: аудитории, оснащенные проектором для электронных презентаций и экраном; компьютерное и мультимедийное оборудование для поиска и изучения справочной информации, нормативных правовых актов, учебной и научной литературы на официальных сайтах органов государственного управления, различных организаций и учреждений; компьютерные справочно-правовые системы для поиска необходимых документов, установленные в компьютерных классах УГЛУТ (Консультант-Плюс, Гарант, и др.); электронная библиотека университета.

**Примерный перечень вопросов к зачету
по дисциплине
«Корпоративная культура на предприятиях сервиса»**

1. Речевое общение как форма социального бытия человека.
2. Психологическая структура общения.
3. Речевое общение и его виды и формы
4. Деловая беседа как основная форма делового общения.
5. Вопросы собеседников и их психологическая сущность.
6. Психологические приемы влияния на партнера.
7. Понятие переговоры.
8. Классификация переговоров Ч. Икклэ.
9. Функции переговоров.
10. Этапы переговоров.
11. Создание благоприятного психологического климата во время переговоров.
12. Выслушивание партнера как психологический прием.
13. Формирование переговорного процесса.
14. Национальные стили ведения переговоров.
15. Понятие публичной речи.
16. Подготовка к публичному выступлению.
17. Начало выступления.
18. Условия завоевания, удержания внимания аудитории и завершения выступления.
19. Кинестические особенности невербального общения (жесты, позы, мимика).
20. Проксемические особенности невербального общения.
21. Визуальный контакт.
22. Межнациональные различия невербального общения.
23. Электронные коммуникации.

- 24.Вспомогательные технические средства визуализации (наглядные пособия, раздаточные материалы, демонстрационные доски, стенды, плакаты, проецируемые материалы).
- 25.Понятие корпоративного имиджа на предприятиях туристической индустрии.
- 26.Этикет и манеры поведения делового человека.
- 27.Внешний вид.
- 28.Тактика общения.
- 29.Важность работы со служебными документами – письменными видами делового общения.
- 30.Понятие «Служебный документ».
- 31.Общие принципы работы с документами, основные требования к их внешнему виду, языку, стилю.
32. Культура делового письма.
33. Понятие «делового письма».
34. Требования к деловому письму.
35. Понятие резюме и его составляющие.
- 36.Технология работы над письменной документацией: деловая корреспонденция, протокол, отчетность, справка.
- 37.Технология работы над письменной документацией: акт, договор, устав, положение, решение, указание, приказ, доверенность.
38. Этические нормы телефонного разговора.

**Тесты для проверки остаточных знаний
по дисциплине «Корпоративная культура на предприятиях сервиса»
цикла специальных дисциплин**

Общая структура теста

Раздел, тема	Номера вопросов
Деловое общение как социально-психологическая проблема	1-16
Психологические аспекты переговорного процесса	17-22
Психологические особенности публичного выступления	23-27
Невербальные особенности в процессе делового общения	28-33
Дополнительные способы передачи информации	34-35
Имидж делового человека	36-45
Культура оформления документов в деловом общении	46-50

Тест состоит из заданий пяти разных форм: 1) закрытой формы с одним правильным вариантом ответа; 2) закрытой формой с несколькими правильными вариантами ответов; 3) открытой формы; 4) на установление соответствия и 5) на установление правильной последовательности.

Составитель: к.п.н., доцент Авдоница И.Е.

АННОТАЦИЯ

Тестов для проверки остаточных знаний по дисциплине «Корпоративная культура на предприятиях сервиса»

Тестовые материалы содержат 50 заданий.

Время, отводимое для выполнения, 50 минут.

Проверка тестового задания осуществляется с помощью утвержденного ключа.

№	Сумма правильных ответов	Оценка по общепринятой шкале
1.	1 - 20	неудовлетворительно
2.	21 – 40	Удовлетворительно
3.	41 - 49	Хорошо
4.	50	Отлично

ИНСТРУКЦИЯ

по выполнению тестов для проверки остаточных знаний по дисциплине «Корпоративная культура на предприятиях туриндустрии»

Уважаемые студенты!

Вашему вниманию представляется тесты для проведения контрольного опроса по дисциплине **«Корпоративная культура на предприятиях сервиса»**.

Вы должны выполнить предложенные Вам тестовые задания за 50 минут и внести ответы в бланк ответа.

При внесении ответов в бланк Вы должны соблюдать правила заполнения бланка ответов в зависимости от вида тестового задания.

При выполнении заданий с формулировками: «Выберите правильный вариант ответа», Вы должны выбрать один или несколько правильных ответов

из предложенных вариантов и поставить его номер в соответствующую позицию в бланке ответа.

В задании на установление правильной последовательности, необходимо проставить нумерацию в задании так, чтобы была видна правильная последовательность предложенных вариантов задания.

В задании установление соответствия необходимо установить соотношение предложенных вариантов задания и правильно соотнести номера предложенных позиций.

В заданиях открытой формы необходимо дополнить фразу, либо дать краткие ответы на поставленные вопросы.

ТЕСТ ПРОВЕРКИ ОСТАТОЧНЫХ ЗНАНИЙ

Тема 1. Корпоративная культура делового общения на предприятиях сервиса

1. Выберите номер правильного варианта ответа

Как называется сложный многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми, порождаемый потребностями совместной деятельности и включающий в себя обмен информацией, выработку единой стратегии взаимодействия, восприятие и понимание другого человека?

1. Имидж
2. Общение
3. Этикет
4. Переговоры

Правильный ответ – вариант _____

2. Выберите номер правильного варианта ответа

Психологическая структура общения состоит...

1. Коммуникативная сторона общения
2. Интерактивная сторона общения
3. Перцептивная сторона общения
4. Все перечисленное

Правильный ответ – вариант _____

3. Дополните.

Перцепция – это...

Правильный ответ _____

4. Выберите номер правильного варианта ответа

Какая сторона общения проявляется через действия личности, сознательно ориентированные на смысловое их восприятие другими людьми.

1. Коммуникативная
2. Перцептивная
3. Интерактивная

Правильный ответ - вариант _____

5. Дополните

Что является главным средством общения?

Правильный ответ _____

6. Выберите номер правильного варианта ответа

Как называется любой материальный объект (предмет, явление, событие), который выступает в качестве указания и обозначения и используется для приобретения, хранения, переработки и передачи информации.

1. Жест
2. Мимика
3. Знак
4. Язык

Правильный ответ – вариант _____

7. Выберите номер правильного варианта ответа

Название знака специально производимые для передачи информации.

1. Интенциональный
2. Неинтенциональный
3. Экспрессивный
4. Манипулятивный

Правильный ответ – вариант _____

8. Выберите номер правильного варианта ответа

Название процесса взаимосвязи и взаимодействия, в котором происходит обмен деятельностью, информацией и опытом, предполагающим достижение определенного результата, решение конкретной проблемы или реализацию определенной цели.

1. Публичное выступление
2. Переговоры
3. Деловое общение
4. Совещание
5. Дискуссия

Правильный ответ – вариант _____

9. Дополните

Вид общения средством передачи информации являются позы, жесты, мимика, интонации, взгляды, территориальное расположение и пр.

Правильный ответ _____

10. Установите соответствие

- | | |
|--------------------------|--|
| 1. Ритуальный стиль | А. направлен на совместное изменение представлений обоих партнеров, предполагает удовлетворение такой человеческой потребности |
| 2. Манипулятивный стиль | Б. Главной задачей партнеров является поддержание связи с социумом, подкрепление представления о себе как о члене общества |
| 3. Гуманистический стиль | В. К партнеру относятся как к средству достижения внешних по отношению к нему целей. |

Правильный ответ - 1 - ____ , 2 - ____ , 3 - ____ .

11. Выберите номер правильного варианта ответа

Основными формами общения являются:

1. деловая беседа;
2. деловые переговоры;
3. спор, дискуссия, полемика;
4. деловое совещание;
5. публичное выступление;
6. телефонные разговоры;
7. деловая переписка.
8. все перечисленное

Правильный ответ – вариант _____

12. Выберите номер правильного варианта ответа

Как называется обобщенное название различных по содержанию документов, выделяемых в связи с особым способом передачи текста.

1. Деловая беседа
2. Деловая переписка
3. Публичное выступление
4. Телефонные разговоры

Правильный ответ – вариант _____

13. Выберите номер правильного варианта ответа

Назовите форму делового общения, которая является наиболее благоприятной, зачастую единственной возможностью убедить собеседника в обоснованности вашей позиции с тем, чтобы он согласился и поддержал ее.

1. Переписка
2. Беседа
3. Публичное выступление
4. все перечисленное

Правильный ответ – вариант _____

14. Установите последовательность

№ этапа беседы	Этапы деловой беседы
	создать благоприятную атмосферу для беседы;
	пробудить интерес собеседника.
	привлечь внимание к теме разговора;

	установить контакт с собеседником;

Правильный ответ _____

15. Выберите номер правильного варианта ответа

Как называются вопросы, на которые ожидается ответ "да" или "нет"?

1. Открытые
2. Закрытые
3. Риторические
4. Переломные
5. Все перечисленные

Правильный ответ – вариант _____

16. Дополните

Психологический прием влияния на партнера, который заключается в словах, содержащие небольшое преувеличение достоинств, которые желает видеть в себе собеседник. В этом смысле мы и рассмотрим комплимент как один из приемов формирования аттракции в деловых отношениях.

Правильный ответ _____

Тема 2. Психологические аспекты переговорного процесса

17. Выберите номер правильного варианта ответа

Название взаимозависимого процесса выработки определенных наборов обещаний, удовлетворяющих основные интересы договаривающихся сторон.

1. Общение
2. Переговоры
3. Выступление
4. Беседа

Правильный ответ – вариант _____

18. Выберите номер правильного ответа

Автор классификации переговоров: Переговоры, направленные на продолжение существующих, достигнутых ранее соглашений, переговоры с целью нормализации отношений, переговоры с целью перераспределения прав и обязанностей, переговоры с целью перераспределения прав и обязанностей.

1. Ч. Икле
2. Г.В. Бороздина
3. А.Я. Кибанов
4. В.Г. Коновалова

Правильный ответ - вариант _____

19. Выберите номер правильного варианта ответа (8 баллов)

Такие переговоры, как правило, сложны и длительны, поскольку участники мало знают друг друга. Они проявляют осторожность и осмотрительность, стараются получить информацию от третьих источников.

1. Переговоры, направленные на продолжение существующих, достигнутых ранее соглашений
2. переговоры с целью нормализации отношений
3. переговоры с целью перераспределения прав и обязанностей
4. переговоры с целью перераспределения прав и обязанностей
5. Переговоры с новым партнером

Правильный ответ – вариант _____

20. Дополните.

Напишите название функции переговоров. «В этом случае переговоры проводятся с целью обмена мнениями по какому-либо вопросу или по вопросу получения новых сведений. Такого рода переговоры могут играть роль деловой или политической разведки и рассматриваться сторонами как предварительные. Их результаты служат для выработки позиций и предложений к последующим переговорам».

Правильный ответ _____

21. Выберите номер правильного варианта ответа

Название функции переговоров. «Переговоры могут быть нужны не столько для того, чтобы договориться с другой стороной, сколько для того, чтобы заинтересовать третью, для пропаганды своих взглядов, убеждений, идей, рекламы товаров и услуг».

1. Контрольная
2. Рекламная
3. Информационная
4. Отвлекающая

Правильный ответ - вариант _____

22. Дополните

Автор рекомендация по развитию эффективного слушания: развивайте свои способности, дайте собеседнику время высказаться, проявите полное внимание к собеседнику, избегайте поспешных выводов.

Правильный ответ _____

Тема 3. Психологические особенности публичного выступления

23. Выберите номер правильного варианта ответа

Публичная речь — это ...

1. является средством достижения деловых целей, а не самоцелью.
2. сложный многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми, порождаемый потребностями совместной деятельности и включающий в себя обмен информацией, выработку единой стратегии взаимодействия, восприятие и понимание другого человека.

3. взаимозависимый процесс выработки определенных наборов обещаний, удовлетворяющих основные интересы договаривающихся сторон.

Правильный ответ - вариант _____

24. Выберите номер правильного варианта ответа

Автор высказывания: "Чтоб дойти 'до сердца слушателей, нужно выйти из футляра своих представлений и взглянуть на тему ее (аудитории) глазами ". Он описывает такой случай: "Как-то я спросил своего бывшего начальника, для чего он подготовил речь, которую собирается произнести. Тот сказал: "А я просто хочу освежить им мозги". Прекрасно. Замечательно. Восхитительно. Только мало кто сидит и ждет, когда ему освежат мозги. Люди рассчитывают, что вы сообщите им какую-нибудь мысль, которая может оказаться им полезной....."

1. Р. Хофф
2. И. Атватер
3. Д. Карнеги

Правильный ответ – вариант _____

25. Выберите номер правильного варианта ответа

Какой контакт необходимо установить оратору, чтобы слушатели воспринимали сказанное?

1. Личностный
2. Эмоциональный
3. Познавательный

4. Приветственный

Правильный ответ – вариант _____

26. Выберите номер правильного варианта ответа

Классический прием, с помощью которого можно снять эмоциональную напряженность.

1. Юмор
2. Провокация
3. Драматизация речи
4. Эмоциональность
5. Все перечисленное

Правильный ответ – вариант _____

27. Дополните

Кто из ученых советует применять драматизацию речи?

Правильный вариант ответа _____

Тема 4. Невербальные особенности в процессе делового общения

28. Выберите номер правильного ответа

Непременным атрибутом любой встречи и прощания является....

1. Жест открытости
2. Рукопожатие
3. жест подозрительности

4. Жест и позы защиты

Правильный ответ – вариант _____

29. Выберите номер правильного ответа

Название жеста, который сигнализирует о желании закончить разговор или встречу и выражаются в подаче корпуса вперед, при этом обе руки лежат на коленях или держатся за боковые края стула.

1. Жест готовности
2. Жесты несогласия
3. Жесты сомнения и неуверенности

Правильный ответ – вариант _____

30. Дополните

Что означает термин «проксемика»?

Правильный ответ _____

31. Установите соответствие

Зона пространственной территории	Размеры
1. интимная зона	А. от 46 до 120 см;
2. личная зона	Б. от 120 до 360 см;
3. социальная зона	В. от 15 до 45 см;
4. общественная или публичная зона	Г. более 360 см.

Правильный ответ : 1 - _____, 2 _____, 3 _____, 4 - _____.

32. Дополните

Название зоны, которое обычно разделяет нас, когда мы находимся на официальных приемах и дружеских вечеринках.

Правильный ответ _____

33. Выберите номер правильного ответа

В какой стране язык жестов экспрессивный?

1. Португалия
2. Италия
3. Голландия
4. Франция
5. Россия

Тема 5. Дополнительные способы передачи информации

34. Выберите номер правильного ответа

Как называется мгновенная письменно-устная коммуникация с удаленным доступом, осуществляемая посредством компьютера.

1. Электронная
2. Телефонная
3. Копировальная
4. Сотовая

Правильный ответ – вариант _____

35. Выберите номер правильного ответа

Что относятся к вспомогательным техническим средствам передачи информации?

1. Телефон, сканер, копир
2. Наглядные пособия, раздаточные материалы, плакаты, стенды
3. Деловые письма, распоряжения, приказы

Правильный ответ – **вариант** _____

Тема 6. имидж делового человека

36. Дополните

Что означает с английского слово имидж?

Правильный ответ _____

37. Выберите номер правильного ответа

Какими свойствами обладает имидж?

1. Сознательность, активность, не является заданным, пластичность.
2. Иерархичность, многоплановость, строгость.
3. Последовательность, многомерность.

Правильный ответ – **вариант** _____

38. Дополните

Комплексное образование, складывающееся из многих составляющих.

Правильный ответ _____

Выберите номер правильного ответа

39. Выберите номер правильного ответа

Это есть установленный порядок поведения личности на работе, в общественных местах, на приеме, деловых встречах.

1. Общение
2. Этикет
3. Визитная карточка
4. Все перечисленное

Правильный ответ – **вариант** _____

40. Выберите номер правильного ответа

Как называется способ действия, особенность поведения, обращения с людьми.

1. Этикет
2. Манера
3. Поведение
4. Общение
5. Жесты

Правильный ответ – **вариант** _____

41. Выберите номер правильного ответа

Кто подчеркивал из ученых, что вежливость — это обходительность и изящество манер.

1. Роттердамский
2. Пиаже
3. Станиславский
4. Аристотель

Правильный ответ – вариант _____

42. Дополните

На официальные приемы в последнее время принято являться в вечернем платье, длинном или «маленьком черном». Обычно это оговаривается в письменном, которое вы получите.

Правильный ответ _____

43. Дополните

Главное украшение мужчины — это...

Правильный ответ _____

44. Выберите номер правильного ответа

Это наука и искусство, с помощью которых лицу придаются эстетичность и индивидуальная привлекательность, к сожалению, не все владеют им.

1. Украшение
2. Макияж
3. Прическа
4. Имидж

Правильный ответ – вариант _____

45. Выберите номер правильного ответа

Какого механизма психологического воздействия не хватает в списке: привязанность, симпатия, уважение, манеры,

1. Эмпатия
2. Сопереживание
3. Доверие
4. Любознательность

Правильный ответ – вариант _____

Тема 7. Культура оформления документов в деловом общении

46. Дополните

Что является доказательством, свидетельством?

Правильный ответ _____

47. Выберите номер правильного ответа

Какие документы относятся к внутренней информационно-справочным, методическим документациям?

1. заявление, доверенность, приказ о приеме, увольнении, поощрении.
2. указ, постановление, акт, инструкция, методическое указание, информационное письмо.
3. отчет, справка, докладная и объяснительная записка, деловое письмо, методическое разъяснение.

4. устав учреждения, положение, приказ, решение, распоряжение администрации, должностная инструкция, протокол и т.д.);

Правильный ответ – вариант _____

48. Выберите номер правильного ответа

К каким документам относятся законы, постановления, решения, приказы?

1. директивные и распорядительные документы
2. административно-организационные документы
3. документы личного состава работающих

Правильный ответ – вариант _____

49. Дополните

Совокупность данных, представленных в цифровой или словесной форме и заключенных в графы, объединяющие данные по тому или иному основанию.

Правильный ответ _____

50. Выберите номер правильного ответа

Как называются официальные сообщения, переданные по телефону, факсовые и телетайпные материалы.

1. Входящая корреспонденция
2. Исходящая корреспонденция

3. Телеграмма

4. Телефонограмма

Правильный ответ – вариант _____

БЛАНК ДЛЯ ОТВЕТОВ

Группа, ФИО _____

Дата проведения теста _____

№	ОТВЕТ	№	ОТВЕТ
1		26	
2		27	
3		28	
4		29	
5		30	
6		31	1 -, 2 -, 3 -, 4 -
7		32	
8		33	
9		34	
10	1 -, 2 -, 3 -	35	
11		36	
12		37	
13		38	
14		39	
15		40	
16		41	
17		42	
18		43	
19		44	
20		45	
21		46	
22		47	
23		48	

24		49	
25		50	

КЛЮЧ С ПРАВИЛЬНЫМИ ОТВЕТАМИ

№	ОТВЕТ	№	ОТВЕТ
1	2	26	1
2	4	27	О. Эрнст
3	восприятие	28	2
4	1	29	1
5	Язык	30	Близость
6	3	31	1 – В, 2 – А, 3 – Б, 4 - Г
7	1	32	Личная
8	3	33	4
9	Невербальное	34	1
10	1 – Б, 2 – В, 3 – В.	35	2
11	8	36	Образ
12	2	37	1
13	2	38	имидж
14	2, 4, 3, 1	39	2
15	2	40	2
16	комплимент	41	1
17	2	42	приглашение
18	1	43	Галстук
19	5	44	2
20	Информационная	45	3
21	2	46	документ
22	И. Атватер	47	4
23	1	48	1
24	1	49	Таблица
25	1	50	4

