ПРИЛОЖЕНИЕ

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ

РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ

«РЯЗАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ РАДИОТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ В.Ф. УТКИНА»

Кафедра «Экономика, менеджмент и организация производства»

**ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ПО ДИСЦИПЛИНЕ**

**Б1.О.25 «ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ В ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ СФЕРЕ»**

Направление подготовки

38.03.05 Бизнес-информатика

Направленность (профиль) подготовки

«Бизнес-информатика»

Квалификация выпускника – бакалавр

Форма обучения – очная

Рязань 2022

**1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

Оценочные материалы – это совокупность учебно-методических материалов (практических заданий, описаний форм и процедур проверки), предназначенных для оценки качества освоения обучающимися данной дисциплины как части ОПОП.

Цель – оценить соответствие знаний, умений и владений, приобретенных обучающимся в процессе изучения дисциплины, целям и требованиям ОПОП в ходе проведения промежуточной аттестации.

Основная задача – обеспечить оценку уровня сформированности компетенций, закрепленных за дисциплиной.

Контроль знаний обучающихся проводится в форме промежуточной аттестации. Промежуточная аттестация проводится в форме зачета.

Форма проведения зачета – тестирование и выполнение 2-х практических заданий.

**2. ПАСПОРТ ОЦЕНОЧНЫХ МАТЕРИАЛОВ ПО ДИСЦИПЛИНЕ**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Контролируемые разделы (темы)****дисциплины** | **Код контролируемой компетенции (или её части)** | **Вид, метод, форма оценочного мероприятия** |
| Тема 1. Введение в предмет. Коммуникации: виды и функции. Коммуникации как механизм взаимодействия | ОПК-5.2 | Зачет |
| Тема 2. Модели и стили делового общения. Специфика деловой коммуникации. Средства делового общения: вербальные и невербальные. | ОПК-5.2 | Зачет |
| Тема 3. Речевое воздействие. Слушание в деловой коммуникации | ОПК-5.2 | Зачет |
| Тема 4. Этика делового общения | ОПК-5.1 | Зачет |
| Тема 5. Барьеры в общении. Причины их возникновения | ОПК-5.2 | Зачет |
| Тема 6. Сознательное / бессознательное. Ложь в речевой коммуникации. Манипуляции в общении | ОПК-5.1 | Зачет |
| Тема 7. Деловая беседа как форма деловых коммуникаций. Переговоры, совещания, презентации, пресс-конференции. | ОПК-5.1 | Зачет |
| Тема 8. Психологические особенности публичного выступления.  | ОПК-5.1 | Зачет |
| Тема 9. Письменные и электронные деловые коммуникации | ОПК-5.1 | Зачет |
| Тема 10. Телефонные разговоры в деловых коммуникациях | ОПК-5.1 | Зачет |
| Тема 11. Имидж делового человека. Репутация. Имидж и репутация в деловой коммуникации. Корпоративный имидж. | ОПК-5.1 | Зачет |
| Тема 12. Изучение личности делового партнера по невербальным признакам | ОПК-5.1 | Зачет |

**3. ОПИСАНИЕ ПОКАЗАТЕЛЕЙ И КРИТЕРИЕВ ОЦЕНИВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ**

Сформированность каждой компетенции (или ее части) в рамках освоения данной дисциплины оценивается по трехуровневой шкале:

1. пороговый уровень является обязательным для всех обучающихся по завершении освоения дисциплины;
2. продвинутый уровень характеризуется превышением минимальных характеристик сформированности компетенций по завершении освоения дисциплины;
3. эталонный уровень характеризуется максимально возможной выраженностью компетенций и является важным качественным ориентиром для самосовершенствования.

*Описание критериев и шкалы оценивания тестирования:*

|  |  |
| --- | --- |
| **Шкала оценивания** | **Критерий** |
| 3 балла(эталонный уровень) | уровень усвоения материала, предусмотренного программой:процент верных ответов на тестовые вопросы от 85 до 100% |
| 2 балла(продвинутый уровень) | уровень усвоения материала, предусмотренного программой:процент верных ответов на тестовые вопросы от 70 до 84% |
| 1 балл(пороговый уровень) | уровень усвоения материала, предусмотренного программой:процент верных ответов на тестовые вопросы от 50 до 69% |
| 0 баллов | уровень усвоения материала, предусмотренного программой:процент верных ответов на тестовые вопросы от 0 до 49% |

*Описание критериев и шкалы оценивания практического задания:*

|  |  |
| --- | --- |
| **Шкала оценивания** | **Критерий** |
| 3 балла(эталонный уровень) | Практическое задание решено верно |
| 2 балла (продвинутый уровень) | Практическое задание решено верно, но имеются неточности |
| 1 балл (пороговый уровень) | Практическое задание решено верно, с дополнительными наводящими вопросами преподавателя |
| 0 баллов | Практическое задание не решено |

На зачет выносится тест и два практических задания. Максимально студент может набрать 9 баллов. Итоговый суммарный балл студента, полученный при прохождении промежуточной аттестации, переводится в традиционную форму по системе «зачтено» \ «не зачтено».

**Оценка «зачтено»** выставляется студенту, который набрал в сумме не менее 3 баллов (выполнил все задания на уровне не ниже порогового).

**Оценка «не зачтено»** выставляется студенту, который набрал в сумме менее 3 баллов или не выполнил все задания на уровне не ниже порогового.

**4 ТИПОВЫЕ КОНТРОЛЬНЫЕ ЗАДАНИЯ ИЛИ ИНЫЕ МАТЕРИАЛЫ**

***4.1. Зачет***

| **Коды компетенций** | **Результаты освоения ОПОП****Содержание компетенций** |
| --- | --- |
| ОПК-5.1 | Организует взаимодействие с клиентами и партнерами в процессе решения задач профессиональной деятельности |

***а) типовые тестовые вопросы***

1. Коммуникация как объект научного исследования изучает:

а) изменение природы;

**б) движение и изменение информации:**

в) содержание общения;

г) эмоциональный фон социального взаимодействия.

1. Объектом коммуникации являются:

а) конкретные люди;

б) организации;

в) большие группы;

**г) средства массовой информации.**

1. Предметом коммуникации являе(-ю)тся:

а) человек;

б) электронные устройства;

**в) сигналы и сообщения:**

г) целевые позиции.

1. Субъектом коммуникации являе(-ю)тся:

**а) человек;**

б) электронная информационная система;

в) средства связи;

г) организационная структура.

1. Процесс энтропийности в теории коммуникации определяет:

**а) уменьшение количества информации:**

б) увеличение количества информации:

в) информационный шум:

г) пропорциональность взаимодействия сигнала и шума.

1. Структура коммуникативного процесса определяется по­следовательностью:

а) субъективирование — кодирование — передача — прием — сообщение;

**б) сообщение — кодирование — передача — прием — субъек­тивирование:**

в) кодирование — сообщение — передача — прием — субъек­тивирование:

г) сообщение — субъективирование — кодирование — кодиро­вание — прием.

1. Семиотическая модель коммуникации базируется на выде­лении параметров:

а) смысловых;

б) структурных;

**в) знаковых;**

г) логических.

1. Интеракционные модели коммуникации реализуются в среде:

**а) социальной;**

б) знаковой;

в) процессуальной;

г) конфликтной.

1. В структуралистической концепции коммуникация рас­сматривается как реализация:

а) интересов людей и социальных групп;

б) гармонизация взаимоотношений коммуникантов;

**в) целей и намерений коммуникантов;**

г) противоположных позиций и ценностей.

1. Полилогическое общение в коммуникации определяет ее:

**а) форму;**

б) структуру;

в) направленность;

г) содержательность.

1. Информационный код — это система правил, по которым осуществляется:

а) оценка информации;

б) прием информации;

**в) формализация сообщения;**

г) отношение к сообщению.

1. Информационное сообщение — это:

а) звуки;

б) визуальные образы;

в) орфографическое правило;

**г) упорядоченное множество сигналов.**

1. Модель коммуникации Г. Лассуэлла включает в свою струк­туру;

а) 2 элемента;

б) 3 элемента;

в) 4 элемента;

**г) 5 элементов.**

1. Выражение типа «испорченный телефон» в коммуникатив­ном процессе характеризует:

а) форму выражения информации;

**б) процесс искажения информации;**

в) длительность сообщения;

г) излишнее содержание информации.

1. К презентационным средствам- коммуникации относят:

**а) качества голоса коммуникаторов;**

б) электронные носители информации;

в) механические средства передачи информации;

г) книжные носители информации.

1. Фотографию как носитель информации относят к следую­щему виду коммуникативных средств:

а) техническим;

б) электронным;

в) презентационным;

**г) репрезентационным.**

1. Интерактивные, симметрические модели коммуникации в большей мере реализуются в обществе:

а) высоко криминализованном;

б) авторитарно-тоталитарном;

в) милитаризованном;

**г) социально-демократическом.**

1. Одноканальная коммуникация предполагает:

а) один источник сообщения;

б) два источника сообщения;

**в) одно средство передачи информации;**

г) один источник приема информации.

1. Многоканальная коммуникация предполагает:

**а) множество средств передачи информации:**

б) множество источников сообщений:

в) множество источников приема информации;

г) разнообразие передаваемой информации.

1. Информационная функция коммуникации связана:

а) с анализом текущей ситуации;

**б) созданием и передачей информации:**

в) конструированием социальной среды;

г) организацией событий в социуме.

1. Вербальная коммуникация определяется:

а) техническими средствами;

б) умениями передать события;

в) хорошей наглядностью события;

**г) речевыми средствами.**

1. Этика это

а) наука о морали как особом феномене человеческого бытия

б) правила, стандарты поведения, ценности, честность, хорошие или плохие поступки

в) наука о нравственности и морали

**г) Всё вышеперечисленное верно**

1. Общегражданский этикет это -

**а) совокупность правил, традиций, условностей при общении граждан друг с другом**

б) правила поведения при официальных межкультурных контактах

в) мораль профессионального поведения предпринимателя

1. Профессиональная этика -

**а) нравственные нормы, регулирующие взаимодействие людей в рабочем процессе, определяющие их отношение к обязанностям и формирующие представление о профессиональном долге.**

б) этика ведения переговоров с партнерами

**в) принятый порядок и форма обхождения на службе**

1. Верно vs Неверно

При полихромной коммуникации внимание человека обращено на множество дел, он может иметь свидания с двумя или тремя людьми, отвечать на телефонные звонки, “выскочить” выпить с приятелем кофе практически одновременно.

**Ответ: Верно**

1. Полиактивные народы (выберите лишнюю букву):

а) арабы

б) русские

**в) англичане**

г) испанцы

1. Моноактивные народы (выберите лишнюю букву):

а) англичане

б) шведы

в) немцы

**г) бразильцы**

1. Реактивные /«слушающие народы»

а) японцы

б) китайцы

в) американцы

г) финны

1. Гипотеза лингвистической относительности принадлежит

а) Аристотелю

б) Канту

**в) Сепиру-Уорфу**

г) Конфуцию

1. В эгалитарной культуре

**а) ценится коллегиальность**

**б) коллеги обращаются друг к другу по имени**

в) ценится социальный статус

г) акцент делается на должность, учёную степень

1. Кодекс предпринимательской этики это:

**а) этические нормы предпринимателя**

б) правила ведения переговоров

в) законы, регламентирующие ведение бизнеса

1. Время является некоей субъективной величиной, которой можно распоряжаться в соответствии с собственными планами и намерениями, для:

**а) полиактивных культур**

б) моноактивных культур

в) реактивных кудьтур

1. Какие темы нельзя затрагивать при беседе с представителями реактивных культур?

**а) национальные проблемы**

**б) историю страны**

**в) обсуждать действующую власть**

г) обсуждать текущее положение дел фирмы

1. Представители моноактивных и полиактивных культур распоряжаются своим временем, апредставители реактивных культур….

**а) адаптируются к нему**

б) полностью игнорируют временные рамки

1. При первой встречи с потенциальными ……………..партнёрами Вы никогда сразу не заключите сделку. Первое Ваше предложение не будет рассматриваться серьёзно.

**а) китайскими**

б) испанскими

в) американскими

г) немецкими

1. Представители ………..спешат «приступить сразу к делу», не теряя времени на долгие предварительные церемонии общения.

**а) моноактивных культур**

б) полиактивных культур

в) реактивных культур

1. ………………культуры имеют логический тип мышления и выражают свои мысли через речевой текст

а) полиактивные

**б) моноактивные**

в) реактивные

1. ……………культуры воспринимают информацию образно и пытаются передать её в виде картинок

а) полиактивные

б) моноактивные

**в) реактивные**

1. Культура речи это…..

а) эффективно используемый в речи языковой код искусственных языков

б) знаковый код естественных языков

в) искусство убеждать

**г) дисциплина, изучающая речевой процесс и средства речевого взаимодействия**

1. Какое из утверждений верно?

**а) Речь подчинена языку**

б) Язык подчинён речи

в) Язык и речь - тождественный понятия

1. Речь и язык это…..

**а) речь – индивидуальна; язык абсолютен**

б) речь-это устные диалоговые тексты; язык – письменные тексты

в) речь реализуется в языковых знаковых системах

1. Деловое общение это…

**а) процесс, охватывающий любую профессиональную сферу деятельности**

б) умение вести диалог

в) канал связи между людьми

г) умение следовать принципу «уместности речи»

д) Всё вышеперечисленное

1. Дата, «появления» Риторики?

а) 1466 г н. э.

б) 1 в н. э.

**в) 466 г до н. э.**

г) 1 в до н. э.

д) нет правильного ответа

1. Естественные языки делятся на:

**а) устную и письменную словесность**

б) паралингвистику и лингвистику

в) проксемику и хронемику

г) все ответы верные

1. Автор «Логики», «Риторики», «Поэтики»

а) Платон

б) Цицерон

в) Изократ

**г) Аристотель**

д) Сократ

1. Фердинанд де Соссюр –

а) автор «Курса общей лингвистики»

б) разграничил понятия язык и речь

в) швейцарский лингвист

г) Всё вышеперечисленное верно

1. Этос это –

а) один из элементов эффективной речи

б) уважение и доверие

в) соответствует современной этике и психологии эмоций

**г) всё вышеперечисленное верно**

1. Логос –

а) воздействует на рациональную сферу человеческого мышления

б) коррелирует с категорией Аргументация

в) основная риторическая категория

**г) всё вышеперечисленное**

1. Пафос –

а) определяется эмоциями оратора

б) в современном деловом общении эта категория соответствует Психологии эмоций

в) основная риторическая категория

**г) всё вышеперечисленное**

1. Правильная речь выстраивается по схеме (проставьте правильную нумерацию):

**а) заключение**

**б) изобретение аргументов**

**в) опровержение**

**г) вступление**

**д) доказательство**

е) дискуссия

1. Диалогическая речь –

а) **состоит из взаимосвязанных реплик собеседников**

б) процесс трёхстороннего общения

в) проявляется в письменных произведениях

1. Монологическая речь –

а**) имеет ярко выраженную направленность к слушателю**

б) предполагает ответную реакцию собеседника

в) проявляется только в устных выступлениях

1. Полилог –

а) разговор между несколькими лицами

б) предполагает смену говорящих и слушающих

в) не является противоположностью диалогической речи

**г) всё вышеперечисленное верно**

1. Свойства письменной речи (отметить правильные варианты)

**а) способность к длительному хранению информации**

**б) нормированность**

**в) структурированность**

г) спонтанность

1. Основные признаки хорошей речи (отметить правильные варианты)

**а) уместность**

**б) ясность**

**в) точность**

**г) краткость**

1. Основные виды речевой деятельности

**а) говорение**

**б) чтение**

в) пение

**г) письмо**

**д) слушание**

1. Законы риторики диалога (отметить правильные варианты):

**а) Закон сопротивления всему новому**

**б) Закон граничных условий изобретения**

**в) Закон диалогической социализации**

**г) Закон устранения вреда от речи**

д) Закон единства анализа и синтеза

1. Речь, в отличие от языка, характеризуется не только словесными, но и невербальными атрибутами, среди которых:

**а) паралингвистика**

**б) кинесика**

в) орфография

**г) хронемика**

1. Структурируйте презентацию. (проставьте правильную нумерацию)

Часть 1 –Опровержение

Часть 2 –Воззвание

Часть 3 – Повествование

Часть 4 – Заключение

Часть 5 – Описание

Часть 6 – Обращение

Часть 7 - Обозначение темы

Часть 8 -Доказательство

**Ответ: 6,7,3,5, 8,1, 2, 4.**

1. Путь оратора при подготовке к публичному выступлению (поставьте правильную последовательность букв)

а) изучение сегмента аудитории

б) изучение техники воздействия на аудиторию

в) изучение идеалов аудитории

г) изучение каналов коммуникации аудитории

**Ответ: а, в, г, б**

1. В электронных презентациях используют шрифты:

а) Times New Roman

**б) Verdana**

**в) Arial**

г) Lucida Calligraphy

1. Принцип построения делового письма на иностранном языке:

а) IMNSO принцип

**б) SCRAP-принцип**

в) WRT принцип

1. Элевэйтор пич это –

**а) разновидность электронных коммуникаций**

**б) мини-презентация**

в) разновидность публичного выступления.

г) брифинг по результатам проекта компании

1. Существуе 2 основных подхода к ведению переговоров: партнёрский и конфронтационный

**а) да**

б) нет

***б) типовые практические задания:***

1. Составьте письмо-приглашение организационного комитета «Экспоцентр» с предложением посетить международную специализированную выставку «Экономия материальных и топливно-энергетических ресурсов в строительстве и промышленности». Выставка проходит в павильоне выставочного комплекса на Красной Пресне.
2. Составьте список комплиментов для делового взаимодействия:

- переговоры с представителями госструктуры

- новый сотрудник в подразделении

- сотрудник вернулся из отпуска

- сотрудникам подразделения после завершение трудной рабочей недели.

Вы недавно назначены менеджером по кадрам. Вы еще плохо знаете сотрудников фирмы, сотрудники еще не знают вас в лицо. Вы идете на совещание к генеральному директору. Проходите мимо курительной комнаты и замечаете двух сотрудников, которые курят и о чем-то оживленно беседуют. Возвращаясь с совещания, которое длилось один час, вы опять видите тех же сотрудников в курилке за беседой.

Как бы вы поступили в данной ситуации? Что вы им скажите?

1. Проанализируйте начало переговоров об изъятии у профессора Преображенского двух комнат в его квартире (Повесть М. Булгакова «Собачье сердце» https://www.youtube.com/watch?v=CTERKXsEEQE). Ответьте на следующие вопросы:
2. Какова цель участников переговоров?
3. Почему профессор, догадываясь о цели визита представителей домкома, всячески оттягивает начало разговора о сути дела, спорит по маловажным для них вопросам, поучает гостей?
4. Почему участники переговоров не следуют распространенной рекомендации – быть максимально вежливыми с партнерами?
5. Какой стиль переговоров используют партнеры? Доброжелательны ли они друг к другу? Стараются ли они достигнуть компромисса?
6. Каким правилам этикета учит профессор Преображенский представителей домкома? Зачем он это делает?
7. Насколько соответствует правилам этикета поведение самого профессора? Проанализируйте формулы обращений партнеров по переговорам. Почему они столь важны для них?

| **Коды компетенций** | **Результаты освоения ОПОП****Содержание компетенций** |
| --- | --- |
| ОПК-5.2 | Применяет технологии и теорию межличностной и групповой коммуникации в деловом взаимодействии |

***а) типовые тестовые вопросы***

1. Коммуникация это -

а) эквивалент слова общение

б) «коммуникация» шире понятие «общение»

в) коммуникация – одна из функций общения

г) общение – базовый термин, включающий в себя коммуникативый, интерактивный, перцептивный аспекты.

**д) все ответы имеют право на существование**

1. Коммуникационный –

а) относящийся к общению

**б) относящийся к средствам связи, путям сообщения**

в) способный вступать в речевой контакт с другим индивидом

г) способный поддерживать контакты с другими людьми.

1. Распространённые формы делового общения в организации:

 **а) деловая беседа**

 **б) брифинг**

 **в) переговоры**

 **г) презентация**

д) коммюнике

е) меморандум

1. Структура научной презентации (проставьте правильную нумерацию)

1. Описание и анализ собранных данных (Data collected)

2. Представление ожидаемых результатов и возможных сфер применения (Implications)

3. Обоснование выбранного направления научного исследования (Research rationale)

4. Краткое описание научного исследования (Research introduction)

5. Обоснование выбранных исследовательских методов (Research methods)

6. Выбор и обоснование названия (Research title)

7. Заключительные фразы презентации (Conclusions)

8. Тема научного исследования (Research topic)

9. Представление выводов по проведённому исследованию (Research summary)

10. Представление полученных результатов (Research findings)

**Ответ: 6, 8, 4, 3, 5, 1, 10, 2, 9, 7**

1. Формы деловой письменной коммуникации:

**а) деловая переписка**

**б) отчёт**

**в) контракт**

г) брифинг

1. Принципы делового общения:

**а**) **межличностность**

**б) целенаправленность**

**в)** **многомерность**

г) спонтанность

1. Основные виды деловых коммуникаций в организации:

**а) горизонтальные**

**б) вертикальные**

**в) диагональные**

г) циклические

1. Основные стили делового общения в организации

**а) демократический**

**б) авторитарный**

**в) пассивно-индифферентный**

**г) манипулятивный**

**д) диалогичный**

е) стратегический

1. Коммуникативная стратегия сотрудничества характерна для:

**а) культуры Афины**

б) культуры Зевса

в) культуры Аполлона

**г) культуры Диониса**

1. Коммуникативная стратегия конфронтации характерна для:

а) культуры Афины

**б) культуры Зевса**

**в) культуры Аполлона**

г) культуры Диониса

1. Деловое совещание это –

а) особый вид деловой коммуникации, цель которого прийти к взаимовыгодному решению, избежав конфликта

**б) форма делового общения, когда обсуждаются производственные вопросы и проблемы, требующие коллективного решения.**

в) самая оперативная форма обмена информацией

1. Коммуникативная компетентность  это

**а) умение эффективно применить адекватный способ**[**делового общения**](http://www.grandars.ru/college/psihologiya/delovoe-obshchenie.html)

б) умение быстро и экономно адаптироваться к непрерывно меняющимся условиям

в) **это** умение сотрудника решать вопросы и задачи в доверенной ему предметной области

1. Горизонтальные коммуникации это –

а) коммуникация типа **«**руководитель**-**подчинённый»

**б) коммуникации между руководителями подразделениями компании**

**в) коммуникация между сотрудниками разных отделов компании**

1. Вертикальные коммуникации это -

**а) коммуникация типа «руководитель-подчинённый»**

б) коммуникации между руководителями подразделениями компании

в) коммуникация между сотрудниками разных отделов компании

***б) типовые практические задания:***

1. Прочитайте диалог и определите вид речевой тактики, которую применил Менеджер В. Раскройте суть техники.
2. Менеджер А. Ты совершенно напрасно распорядился взять человека из моего отдела для подготовки этой презентации!
3. Менеджер В. Это больше не повторится.
4. Менеджер А. Она мне самому нужна была сегодня, ты понимаешь? Ты поставил меня в трудное положение!
5. Менеджер В. Это больше не повторится.
6. Менеджер А. И вообще, почему ты считаешь, что можешь черезмоюголову распоряжаться моими сотрудниками?
7. Менеджер В. Это больше не повторится.

*Ответ:*Тактика испорченной пластинки, в ответ на нападение адресат формулирует емкую фразу, содержащую важное сообщение нападающему или манипулятору. Эта фраза должна быть такой, чтобы ее можно было повторить несколько раз, не нарушая осмысленности разговора. В сущности, она должна даже несколько опережать разговор. Она должна содержать в себе то, к чему собеседники придут на третьем витке разговора. Они могли бы прийти к этому и на первом витке, если бы нападающий не был так взвинчен.

1. Какая «безобидная» распространенная фраза секретарей вызывает отрицательные эмоции у руководителей?
* «честно говоря…»;
* «по-моему этим занимается кто-то другой»;
* «этого мне никто не говорил»;
* не стоит употреблять все эти фразы

Составьте профессиональный этический кодекс вашей будущей фирмы. Отразите в нем основные ценности, принципы и правила поведения сотрудников.

1. Какие из предложенных позиций расположения за столом (рис.) наиболее подходят для следующих ситуаций:
2. спокойной рабочей беседы
3. для короткого конкретного разговора с подчиненным
4. для совместной работы с документами



*Ответ: 1) - а 2) - г 3) – в*