

ДЕПАРТАМЕНТ ОБРАЗОВАНИЯ ГОРОДА МОСКВЫ
ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
СРЕДНЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ ГОРОДА МОСКВЫ
КОЛЛЕДЖ СВЯЗИ №54

АТТЕСТАЦИОННЫЕ ПЕДАГОГИЧЕСКИЕ
ИЗМЕРИТЕЛЬНЫЕ МАТЕРИАЛЫ

для промежуточной аттестации

по дисциплине: «Основы деловой культуры»

по профессии: 2100801.01 «Оператор связи»

Москва, 2014

ОДОБРЕНЫ
предметной (цикловой)
комиссией
социально-экономических дисциплин
протокол №
от « » 2014г.

Председатель
_____ Баранова И.А.

УТВЕРЖДЕНЫ
Заместитель директора по УР:
_____ Вдовина М. И.

СОСТАВЛЕНЫ: преподавателем
общественных дисциплин высшей
категории Монаховой О. Е. и
преподавателем первой категории
Гунидиной Т.В.

ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

Аттестационные педагогические измерительные материалы (АПИМ) для проведения промежуточной аттестации по предмету «Основы деловой культуры» предназначены для студентов третьего курса НПО для профессии 2190801.01 «Оператор связи».

АПИМ составлены на основе ФГОС по профессиям начального профессионального образования и «Примерной программы учебной дисциплины «Основы деловой культуры» для профессий начального профессионального образования и специальностей среднего профессионального образования, одобренной ФГУ «Федеральным институтом развития образования» 10 апреля 2008 года и утвержденной директором Департамента государственной политики и правового регулирования в сфере образования Минобрнауки России 16 апреля 2008 года.

Аттестация проводится на пятом семестре обучения, позволяет выявить объективность оценки достигнутого уровня обученности и получить достоверную информацию о владении студентами необходимыми умениями и навыками.

Форма проведения – тестирование.

В процессе проведения аттестации, студенты должны показать знание этики деловых отношений, основы деловой культуры в устной и письменной форме, основы психологии производственных отношений, уметь применять правила делового этикета, поддерживать деловую репутацию, соблюдать требования культуры речи, налаживать контакты с партнерами.

В АПИМ входят: пояснительная записка, 4 варианта тестовых заданий разного уровня по 15 вопросов в каждом, ответы к заданиям, критерии оценивания, кодификатор.

Вариант 1

1. Особая связь человека с окружающими людьми:

1. межличностные отношения
2. чувства
3. эмоции
4. конфликт

2. Высокий уровень межличностных отношений характеризует:

1. знакомство
2. компромисс
3. апатия
4. дружба

3. Кем был впервые введен термин «этика»

1. Цицероном
2. Архимедом
3. Аристотелем
4. Сократом

4. Общие требования написания деловых писем:

1. бумага должна быть хорошего качества
2. ниже, с края строки или в центре листа пишется вежливое обращение
3. абзац начинается с красной строки с отступлением в пять интервалов от левого края
4. на телеграфный запрос следует дать ответ в течение 30 дней

5. Что из перечисленного недопустимо в имидже делового мужчины?

1. вельветовая одежда
2. пальто

3. изделия из свиной кожи
4. запонки
6. Что необходимо для перехода конфликта из внутреннего состояния во внешнее действие?
1. инцидент
 2. перерыв в общении
 3. план решения конфликта
 4. стереотип
7. Верны ли суждения о санкциях: 1) санкции могут быть только поощрительными; 2) для поощрения и поддержки человеку необходимы только материальные стимулы?
1. верно только 1
 2. верно только 2
 3. верны оба суждения
 4. оба суждения неверны
8. Верны ли суждения о поведении участников конфликтной ситуации: 1) избегание конфликта является одним из вариантов поведения в конфликтной ситуации; 2) в конфликтной ситуации одна из сторон может идти на уступки, стремясь сгладить противоречия?
1. верно только 1
 2. верно только 2
 3. верны оба суждения
 4. оба суждения неверны
9. Установите соответствие между основными типами темперамента и их характеристиками: к каждой позиции, данной в первом столбце, подберите соответствующую позицию из второго столбца.

Тип темперамента:	Характеристика темперамента:
А) сангвиник	1. Впечатлителен, повышенно эмоционален, больше

	подвержен отрицательным эмоциям, в сложных ситуациях проявляет растерянность, теряет самообладание, в благоприятных – хорошо справляется со своими обязанностями.
Б) флегматик	2. Активен, предприимчив, отличается большой работоспособностью, упорством в преодолении трудностей, подвержен резким сменам настроения, депрессии, в общении- резок, несдержан в выражениях.
В) холерик	3. Уравновешен, медлителен, тяжело приспосабливается к новой обстановке; долго обдумывает новое дело, но, начав его, доводит до конца; настроение, как правило, ровное, спокойное.
Г) меланхолик	4. Жизнерадостен, энергичен, инициативен, восприимчив к новому, быстро сходится с людьми.

Запишите в таблицу выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В	Г

10. Установите соответствие между видами профессиональной деятельности и моральными требованиями : к каждой позиции, данной в первом столбце, подберите соответствующую позицию из второго столбца.

Вид профессиональной деятельности	Моральные требования
А. Сфера обслуживания	1. Тактичность, приветливость, мобилизация, ориентация на сохранение и улучшение здоровья человека

В. Военная служба	2. Постоянная мобилизация , готовность к социальным контактам, понимание людей ,эмоциональная устойчивость и уравновешенность ,аккуратность во внешнем облике, тактичность , приветливость
С. Медицинское обслуживание	3. Четкое выполнение служебного долга ,мужество, дисциплинированность, преданность Родине.

Запишите в таблицу выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В

11 . Установите соответствие между манерами поведения людей и их конкретными проявлениями : к каждой позиции , данной в первом столбце ,подберите соответствующую позицию из второго столбца.

Манеры поведения	Конкретные проявления
А. Хорошие манеры поведения :	1. Скромность
В. Плохие манеры поведения:	2. Привычка громко говорить и смеяться
	3. Развязность в поведении
	4. Сдержанность в проявлении своих поступков
	5. Употребление нецензурных выражений
	6. Грубость
	7. Умение контролировать свое поведение
	8. Неряшливость внешнего вида
	9. Внимание и такт
	10.Бестактность
	11.Красивая осанка и походка
	12.Красота движения рук
	13.Проявление недоброжелательности к окружающим

Запишите в таблицу выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б

12.Найдите понятие, которое является обобщающим для всех остальных понятий представленного ниже ряда, и запишите цифру, под которой оно указано.

- 1) ощущение,2)восприятие,3) форма познания,4)память,
- 5)воображение,6) мышление.

Ответ:

13.Прочитайте приведенный ниже текст, каждое положение которого обозначено определенной буквой.

(А) Иван успешно прошел собеседование при приеме на работу на должность оператора связи.(Б)Но работодатель отказался заключить с ним трудовой договор, узнав, что ему 48 лет. (В) В объявленной вакансии возраст претендента особо не оговаривался.(Г)Правильным со стороны Ивана было бы обжаловать это решение в суде.

Определите, какие положения текста носят:

- 1) Фактический характер
- 2) Характер оценочных суждений.

Запишите под буквой, обозначающей положение, цифру, выражающую его характер.

А	Б	В	Г

14.Закончите предложение:

Особенности внешнего вида человека в деловом общении информируют о возрасте, социальной, национальной принадлежности и

15.Закончите предложение:

Деловой телефонный разговор заканчивает тот, кто...

Вариант 2

1. Отношения между людьми, в основе которых лежит симпатия, взаимная тяга, стремление к контакту:

1. знакомство
2. антипатия
3. дружба
4. приятельство

2. Быть лидером - значит:

1. быть членом группы
2. брать на себя руководство
3. знать всех членов группы
4. выполнять групповые нормы

3. Примером неречевого общения может служить:

1. письмо другу
2. улыбка при встрече друзей
3. разговор пассажиров в автобусе
4. беседа с приятелем

4. Что такое деловая беседа?

1. передача или обмен информацией и мнениями или проблемами
2. способ открытого коллективного обсуждения проблем группой специалистов
3. процесс взаимосвязи и взаимодействия, в ходе которого происходит обмен информацией и опытом
4. столкновение мнений, разногласий по каким-либо вопросам

5. Что такое деловое письмо?

1. выражение уважительного отношения к другим людям

2. документ, применяемый для связи, передачи информации на расстояние между двумя корреспондентами
 3. процесс взаимосвязи и взаимодействия, в ходе которого происходит обмен информацией и опытом
 4. выполнение данных обещаний и взятых обязательств в любой форме
6. Инициатором рукопожатия в большинстве случаев должны быть:
1. женщины
 2. мужчины
 3. младшие по возрасту
 4. младшие по положению (подчиненный)
7. Количество и качество невербальных сигналов зависит:
1. возраста
 2. пола
 3. социального статуса
 4. типа темперамента
8. Сильные аргументы лучше приводить:
1. только в конце диалога
 2. в середине диалога
 3. в начале диалога
 4. в начале и в конце диалога
9. Установите соответствие между типами профессий людей и их особенностями : к каждой позиции , данной в первом столбце ,подберите соответствующую позицию из второго столбца.

Типы профессий людей:	Особенности:
А. « человек- знаковая система»	1. Умение перевоплощаться
Б.«человек-техника»	2. Ответственность перед обществом
В. «человек-природа»	3. Напряженность труда , отсутствие коммуникативных

	навыков
Г.« человек – художественный образ»	4. Анализ состояния и развития растений
Д.« человек-человек»	5. Владение технологией общения

Запишите в таблицу выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В	Г	Д

10 . Установите соответствие между понятиями и их определениями : к каждой позиции , данной в первом столбце ,подберите соответствующую позицию из второго столбца.

Понятия:	Определения:
А.Совесьть	1. Осознание добросовестного исполнения своих обязанностей
Б.Долг	2. Самоуважение, осознание значимости своей личности
В.Честь	3. Сдержанность в обнаружении своих достоинств
Г.Достоинство	4. Моральное осознание своих действий
Д.Скромность	5. Признание моральных заслуг, репутации

Запишите в таблицу выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В	Г	Д

11. Установите соответствие между основными типами человеческого взаимодействия и их проявлениями : к каждой позиции , данной в первом столбце ,подберите соответствующую позицию из второго столбца.

Области взаимодействия:	Поведенческие проявления:
А.Позитивные эмоции	1.Предложения,указания; Выражение мнений; Выдача ориентаций.
Б.Решение проблем	2.Выражение несогласия; Создание напряженности;

	Демонстрация антагонизма.
В.Постановка проблем	3.Выражение солидарности; Снятие напряжения; Выражения согласия.
Г.Негативные эмоции	4.Просьба об информации; Просьбы высказывать мнение; Просьбы об указаниях.

Запишите в таблицу выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В	Г	Д

12.Найдите понятие, которое является обобщающим для всех остальных понятий представленного ниже ряда, и запишите цифру, под которой оно указано.

1) анализ,2) синтез,3)сравнение,4) абстракция,5)обобщение,6)мышление.

Ответ:

13. .Прочитайте приведенный ниже текст, каждое положение которого обозначено определенной буквой.

(А) Общение-это процесс взаимодействия , при котором происходит обмен информацией.(Б)Все больше и больше людей в мире пользуются мобильными телефонами: они не только звонят или отвечают на звонки, но и переписываются с помощью SMS-сообщений.(В)Привычка общаться с помощью коротких простых текстов вредна, т.к. может привести к тому , что человек разучится разговаривать по душам, вникать в интонации собеседника и сочувствовать ему. (Г)В ряде стран Европы десяткам пользователей телефонов поставлен диагноз-« SMS-зависимость». (Д) Специалисты отделения вредных привычек одной из клиник зафиксировали, что люди, страдающие этим заболеванием, могут писать SMS- сообщения по семь и более часов в день.

Определите, какие положения текста носят:

- 1) Фактический характер
- 2)Характер оценочных суждений
- 3) характер теоретических утверждений.

Запишите в таблицу под буквой , обозначающей положение, цифру, выражающую его характер.

А	Б	В	Г	Д

14. Закончите предложение:

Основными принципами делового этикета являются пунктуальность, конфиденциальность, доброжелательность, внимание, имидж и

15. Сформулируйте « золотое правило» нравственности : «Поступай по отношению к другим так, как...».

Вариант 3.

1. Этикет – это:

1. наука о морали
2. манера поведения
3. общая культура
4. правила общения

2. Отличаются ли визитные карточки женщин от визитных карточек мужчин?
Выберите правильный ответ.

1. отличаются по размеру
2. не отличаются
3. отличаются по цвету
4. отличаются за счет «украшательств»

3. Деловое общение характеризуется:

1. соблюдением этикета
2. выражением эмоций
3. дружеским тоном общения
4. неформальным поведением

4. Укажите правильный ответ. Деловой протокол – это:

1. осознание добросовестного исполнения сотрудниками своих обязанностей
2. свод правил в деловых и служебных отношениях
3. правила, регламентирующие порядок встреч и проводов, проведение бесед и переговоров, организацию приемов и деловой переписки
4. все ответы верны

5. Причиной наиболее острых конфликтов являются:

1. противоположные интересы
2. эмоциональные барьеры

3. моральные барьеры
 4. различное положение в обществе
6. Для какого типа темперамента характерно устойчивое, жизнерадостное настроение:
1. для холерика
 2. для сангвиника
 3. для флегматика
 4. для меланхолика
7. Какая стратегия поведения позволяет выработать навыки слушания, приобрести опыт совместной работы, навыки аргументации, выработать умение сдерживать свои эмоции:
1. сотрудничество
 2. избегание
 3. приспособление
 4. соперничество
8. Конфликтная ситуация – это:
1. открытое противостояние взаимоисключающих интересов
 2. накопившиеся противоречия
 3. стечения обстоятельств
 4. спор между сотрудниками предприятия
9. Установите соответствие между типами конфликта и конкретной ситуацией : к каждой позиции , данной в первом столбце ,подберите соответствующую позицию из второго столбца.

Тип конфликта:	Ситуация:
А. внутриличностный конфликт	1. администрация предъявляет к сотруднику противоречивые требования к конечному результату его работы, а он отстаивает свою позицию;
Б. межличностный конфликт	2. руководитель не оценил работу

	подчиненного и этим обидел его;
В.межгрупповой конфликт	3.при принятии решений в коллективе происходит столкновение взглядов и характеров;
Г.конфликт между группой и личностью.	4.столкновение политических интересов различных социальных групп в обществе.

Запишите в таблицу выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В	Г

10. Установите соответствие между видами делового общения и способами обмена информацией : к каждой позиции , данной в первом столбце ,подберите соответствующую позицию из второго столбца.

Вид делового общения :	Способ обмена информации:
А.Монологическое общение	1.деловой разговор
Б.Диалогическое общение	2.деловая беседа
	3.переговоры
	4.интервью
	5.приветственная речь
	6.реклама
	7.информация
	8.дискуссия
	9.совещание
	10.доклад
	11.пресс-конференция
	12.телефонный разговор
	13.контактный деловой разговор

Запишите в таблицу выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б

11. Установите соответствие между основными волевыми понятиями и их определениями : к каждой позиции , данной в первом столбце ,подберите соответствующую позицию из второго столбца.

Понятия:	Определения:
А.целеустремленность	1.обилие и яркость новых идей и

	планов.
Б.самообладание	2.умение принимать своевременные , обоснованные и твердые решения и претворять их в жизнь.
В.самостоятельность	3.мобилизация своих сил для относительно длительной и сложной борьбы с препятствиями трудностями
Г.решительность	4.способность подчинять свои действия целям, которые необходимо достичь
Д.настойчивость	5. умение действовать на основании своих взглядов и убеждений и критически оценивать советы и предложения других людей.
Е.энергичность	6.возможность действовать быстро и с большим напряжением физических и духовных сил.
Ж.инициативность	7.качество, помогающее людям управлять своими мыслями , чувствами, действиями и поступками.
З.исполнительность	8.качество, направленное на активное, старательное и систематическое исполнение принятых решений.

Запишите в таблицу выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В	Г	Д	Е	Ж	З

12.Найдите понятие, которое является обобщающим для всех остальных понятий представленного ниже ряда, и запишите цифру, под которой оно указано.

1) эмоции 2)настроение 3)аффект 4) страсть

Ответ:

13. Прочитайте приведенный ниже текст, каждое положение которого обозначено определенной буквой.

(А) Состоялся очередной Всероссийский творческий конкурс (олимпиада) для выпускников 11-классов «Твое признание-финансист!» .(Б)Профессия финансиста по предмету труда относится к типу « человек- знаковая система», по характеру труда является профессией творческого класса .(В)Победители и призеры были

зачислены без экзаменов в Финансовый институт. (Г) Все участники конкурса показали себя достойными интеллектуалами. (Д) Выбор победителей был самым трудным для жюри.

Определите, какие положения текста носят:

- 1) Фактический характер
- 2) Характер оценочных суждений
- 3) характер теоретических утверждений.

Запишите в таблицу под буквой , обозначающей положение, цифру, выражающую его характер.

А	Б	В	Г	Д

14. Закончите предложение:

В деловом этикете шанс на успех увеличивают привычка говорить « спасибо» , вежливость и учтивость, использование подходящего языка и умение

15. Закончите предложение:

Столкновение противоположных целей, мнений, интересов свидетельствуют о наличии

Вариант 4.

1. Нормами этикета являются:

- 1.упорство, настойчивость
2. принципиальность, непрекословность
3. вежливость, тактичность

2. Что такое деловое совещание?

1. процесс взаимосвязи и взаимодействия, в ходе которого происходит обмен информацией и опытом
2. способ открытого коллективного обсуждения проблем группой специалистов
3. общение между людьми с целью выявления разногласий
4. столкновение мнений, разногласия по каким-то вопросам

3. Поговорка «Семь раз отмерь, один раз отрежь» характеризует:

1. сангвиника
2. меланхолика
3. флегматика
4. холерика

4. Эмоциональное состояние собеседника мы узнаем:

1. по вербальным средствам общения
2. по невербальным средствам общения
3. все ответы верны
4. все ответы неверны

5. Значимость информационной функции переговоров заключается в том, чтобы:

1. найти совместное решение проблемы
2. регулировать и координировать действия участников конфликта

3. оказать влияние на общественное мнение с целью оправдать собственные действия, предъявить претензии оппонентам, привлечь на свою сторону союзников
 4. получить сведения об интересах, позициях, подходах к решению проблемы противоположной стороны, а также предоставить таковые о себе.
6. Согласование ряда вопросов процедурного характера, осуществление выбора места и времени встречи участников переговоров – это:
1. содержательный аспект переговоров
 2. анализ результатов переговоров
 3. выполнение достигнутых на переговорах соглашений
 4. организационный аспект переговоров
7. Укажите позицию правильного поведения в условиях конфликтной ситуации:
1. настаивая на своем предложении, не отвергайте предложения партнера, рассматривайте все предложения и оценивайте все «за» и «против»
 2. демонстрируйте свое превосходство
 3. старайтесь как можно чаще обращать внимание на отрицательное эмоциональное состояние партнера: «Что ты злишься?»; «Не надо так нервничать!»
 4. предлагайте партнеру включить механизм идентификации: «Если бы вы были на моем месте, какие действия предприняли бы вы?»
8. Поиск решения, удовлетворяющий интересы двух сторон – это:
1. избегание
 2. компромисс
 3. соперничество
 4. приспособление

9. Установите соответствие между основными типами темперамента и их характеристиками: к каждой позиции, данной в первом столбце, подберите соответствующую позицию из второго столбца.

Тип темперамента:	Характеристика темперамента:
А) сангвиник	1. Впечатлителен, повышенно эмоционален, больше подвержен отрицательным эмоциям, в сложных ситуациях проявляет растерянность, теряет самообладание, в благоприятных – хорошо справляется со своими обязанностями.
Б) флегматик	2. Активен, предприимчив, отличается большой работоспособностью, упорством в преодолении трудностей, подвержен резким сменам настроения, депрессии, в общении – резок, несдержан в выражениях.
В) холерик	3. Уравновешен, медлителен, тяжело приспосабливается к новой обстановке; долго обдумывает новое дело, но, начав его, доводит до конца; настроение, как правило, ровное, спокойное.
Г) меланхолик	4. Жизнерадостен, энергичен, инициативен, восприимчив к новому, быстро сходится с людьми.

Запишите в таблицу выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В	Г

10. Установите соответствие между видами общения и их характеристиками: к каждой позиции, данной в первом столбце, подберите соответствующую позицию из второго столбца.

Виды общения:	Характеристика общения:
А. « контакт масок»	1.характеризуется « нужностью» ,т.е. человек оценивает другого как нужный или ненужный объект
Б.примитивное общение	2.беспредметное общение ,говорят не то, что думают, а то, что положено говорить в подобных случаях
В.формально-ролевое общение	3.в процессе общения используется стандартный набор масок: строгость, вежливость, безразличие.
Г.деловое общение	4.общение, при котором вместо знания о личности собеседника ограничиваются знанием его социальной роли.
Д.светское общение	5.общение, обеспечивающее успех какого-либо дела и создающее условия для сотрудничества людей.

Запишите в таблицу выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В	Г	Д

11. Установите соответствие между характером человека и его особенностями: к каждой позиции, данной в первом столбце ,подберите соответствующую позицию из второго столбца.

Проявления характера человека:	Особенности:
А.отношение к другим людям	1.отношение к общественной собственности
Б.отношение к самому себе	2.общительность,замкнутость, откровенность, скрытность, вежливость, грубость
В.отношение к миру вещей	3.трудолюбие , лень, ответственность, легкомысленность
Г.отношение к делу, труду	4.неуверенность застенчивость, эгоизм, эгоцентризм

Запишите в таблицу выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В	Г

12.Найдите понятие, которое является обобщающим для всех остальных понятий представленного ниже ряда, и запишите цифру, под которой оно указано.

- 1) добро 2) зло 3) мораль 4) ответственность 5) справедливость
6) долг.

Ответ:

13.Прочитайте приведенный ниже текст, каждое положение которого обозначено определенной буквой.

(А) Иван успешно прошел собеседование при приеме на работу на должность оператора связи. (Б) Но работодатель отказался заключить с ним трудовой договор, узнав, что ему 48 лет. (В) В объявленной вакансии возраст претендента особо не оговаривался. (Г) Правильным со стороны Ивана было бы обжаловать это решение в суде.

Определите, какие положения текста носят:

- 3) Фактический характер
4) Характер оценочных суждений.

Запишите под буквой, обозначающей положение, цифру, выражающую его характер.

А	Б	В	Г

14.Закончите предложение:

Затруднения и препятствия на пути передачи информации во многих ситуациях общения свидетельствуют о наличии коммуникативных ...

15.Закончите предложение:

Профессиональными моральными нормами были и остаются вежливость, предупредительность, тактичность и ...

Ответы к заданиям

№ задания	Вариант 1	Вариант 2	Вариант 3	Вариант 4
1	1	4	2	3
2	4	2	2	1
3	3	2	1	3
4	1	1	3	3
5	1	3	3	4
6	1	1	2	4
7	4	4	1	1
8	3	4	1	2
9	4321	23415	2143	4321
10	231	41523	А-567 10 Б-123489 11 12 13	31452
11	А-1479 11 12 Б-23568 10 13	3142	47523618	2413
12	3	6	1	3
13	1112	31211	13122	1112
14	профессия	грамотность	одеваться	барьеры
15	кто его начал.	« ... так, как бы ты хотел, чтобы они поступали по отношению к тебе.»	конфликта	трудолюбие

Критерии оценивания

- За каждый правильный ответ ставится 1 балл
- За неправильный ответ – 0 баллов
- Оценка «5» (отлично) выставляется студентам за 14-15 баллов
- Оценка «4» (хорошо) - от 12 до 13 баллов
- Оценка «3» (удовлетворительно) – от 8 до 11 баллов
- Оценка «2» (неудовлетворительно) - 7 и менее баллов

Кодификатор

	1вариант	2вариант	3вариант	4вариант
1.Этика и культура поведения	3, 4, 5, 11, 3, 14	5, 6, 9, 14	1,2, 13,14	1, 13, 15
2.Психологические аспекты делового общения	1, 2, 7, 15	1, 2, 3,4, 8, 11	3, 4, 7, 10	2, 5, 6, 10, 11, 14
3.Проявление индивидуальных особенностей личности в деловом общении	9, 10, 12	7, 10, 12, 13	6, 11 , 12	3, 4, 9, 12
4. Конфликты в деловом общении	6, 8	15	5, 8, 9, 15	7, 8