

**МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**  
**Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования**  
**«ТОМСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ СИСТЕМ**  
**УПРАВЛЕНИЯ И РАДИОЭЛЕКТРОНИКИ»**  
**(ТУСУР)**



УТВЕРЖДАЮ  
Директор департамента образования

Документ подписан электронной подписью

Сертификат: 1с6сfa0a-52a6-4f49-aef0-5584d3fd4820

Владелец: Троян Павел Ефимович

Действителен: с 19.01.2016 по 16.09.2019

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

**Деловые коммуникации**

Уровень образования: **высшее образование - бакалавриат**  
Направление подготовки / специальность: **43.03.01 Сервис**  
Направленность (профиль) / специализация: **Информационный сервис**  
Форма обучения: **очная**  
Факультет: **РТФ, Радиотехнический факультет**  
Кафедра: **ТУ, Кафедра телевидения и управления**  
Курс: **2**  
Семестр: **3**  
Учебный план набора 2015 года

**Распределение рабочего времени**

№	Виды учебной деятельности	3 семестр	Всего	Единицы
1	Лекции	18	18	часов
2	Практические занятия	36	36	часов
3	Всего аудиторных занятий	54	54	часов
4	Самостоятельная работа	54	54	часов
5	Всего (без экзамена)	108	108	часов
6	Общая трудоемкость	108	108	часов
		3.0	3.0	З.Е.

Зачет: 3 семестр

Томск 2018

## ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЯ

Рабочая программа дисциплины составлена с учетом требований федерального государственного образовательного стандарта высшего образования (ФГОС ВО) по направлению подготовки (специальности) 43.03.01 Сервис, утвержденного 20.10.2015 года, рассмотрена и одобрена на заседании кафедры ТУ « \_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ года, протокол № \_\_\_\_\_.

Разработчик:

Старший преподаватель каф. ТУ \_\_\_\_\_ А. Э. Лебедева

Заведующий обеспечивающей каф.  
ТУ

\_\_\_\_\_ Т. Р. Газизов

Рабочая программа дисциплины согласована с факультетом и выпускающей кафедрой:

Декан РТФ \_\_\_\_\_ К. Ю. Попова

Заведующий выпускающей каф.  
ТУ

\_\_\_\_\_ Т. Р. Газизов

Эксперты:

доцент кафедры ТУ \_\_\_\_\_ А. Н. Булдаков

Доцент кафедры телевидения и  
управления (ТУ)

\_\_\_\_\_ Е. В. Зайцева

## 1. Цели и задачи дисциплины

### 1.1. Цели дисциплины

Целью преподавания дисциплины «Деловые коммуникации» является изучение студентами теоретических основ в области деловых коммуникаций, методов и средств делового общения, особенностей управленческой этики, конструктивного взаимодействия в типовых ситуациях деловой сферы, формирование общекультурной компетенции.

### 1.2. Задачи дисциплины

- Основными задачами изучения дисциплины являются:
- 1) Изучение студентами теоретических основ коммуникации.
- 2) Освоение практических методов и форм организации эффективных коммуникаций, управленческой этики и служебных взаимоотношений.
- 3) Освоение практических методик и техники делового общения, речевого этикета, изучение характеристик и правил эффективных межличностных коммуникаций.
- 
- 

## 2. Место дисциплины в структуре ОПОП

Дисциплина «Деловые коммуникации» (Б1.В.ДВ.2.2) относится к блоку 1 (вариативная часть).

Последующими дисциплинами являются: Профессиональная этика и этикет.

## 3. Требования к результатам освоения дисциплины

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

- ОК-4 способностью работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия;

- ПК-1 готовностью к организации контактной зоны предприятия сервиса;

В результате изучения дисциплины обучающийся должен:

- **знать** - методы работы в команде, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия; - методы организации контактной зоны предприятия сервиса; - сущность деловой коммуникации как вида деятельности; - психологические закономерности общения, способы обмена информацией и взаимодействия людей в процессе профессиональной деятельности; - виды, формы и средства деловой коммуникации, ее место и роль в системе управления организацией; - организацию различных форм деловой коммуникации, специфику норм международного делового общения; - современные технологии эффективного общения;

- **уметь** - работать в команде, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия; - планировать контактную зону предприятия сервиса; - эффективно строить деловое общение с различными категориями людей; - использовать в практических ситуациях навыки и приемы делового общения; - моделировать деловые ситуации и проектировать свое поведение в них; - эффективно применять методы вербальных и невербальных коммуникаций в переговорах в зависимости от целей и задач делового взаимодействия;

- **владеть** - навыками работы в команде, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия; - навыками организации контактной зоны предприятия сервиса; - навыками деловых коммуникаций в профессиональной сфере; - практическими навыками осуществления деловых контактов с помощью различных коммуникативных средств; - правилами этикета.

## 4. Объем дисциплины и виды учебной работы

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3.0 зачетных единицы и представлена в таблице 4.1.

Таблица 4.1 – Трудоемкость дисциплины

Виды учебной деятельности	Всего часов	Семестры
		3 семестр
Аудиторные занятия (всего)	54	54

Лекции	18	18
Практические занятия	36	36
Самостоятельная работа (всего)	54	54
Проработка лекционного материала	16	16
Подготовка к практическим занятиям, семинарам	38	38
Всего (без экзамена)	108	108
Общая трудоемкость, ч	108	108
Зачетные Единицы	3.0	3.0

## 5. Содержание дисциплины

### 5.1. Разделы дисциплины и виды занятий

Разделы дисциплины и виды занятий приведены в таблице 5.1.

Таблица 5.1 – Разделы дисциплины и виды занятий

Названия разделов дисциплины	Лек., ч	Прак. зан., ч	Сам. раб., ч	Всего часов (без экзамена)	Формируемые компетенции
3 семестр					
1 Вербальная коммуникация.	2	4	6	12	ОК-4, ПК-1
2 Основы этики деловых отношений.	4	4	4	12	ОК-4, ПК-1
3 Коммуникация, переговоры и этикет.	2	4	4	10	ОК-4, ПК-1
4 Процесс коммуникации. Принципы коммуникации.	2	4	4	10	ОК-4, ПК-1
5 Невербальная коммуникация.	2	4	4	10	ОК-4, ПК-1
6 Межличностная коммуникация.	2	4	4	10	ОК-4, ПК-1
7 Коммуникация и взаимоотношения.	2	4	10	16	ОК-4, ПК-1
8 Коммуникация в группе.	2	4	10	16	ОК-4, ПК-1
9 Методы и средства делового общения.	0	4	8	12	ОК-4, ПК-1
Итого за семестр	18	36	54	108	
Итого	18	36	54	108	

### 5.2. Содержание разделов дисциплины (по лекциям)

Содержание разделов дисциплин (по лекциям) приведено в таблице 5.2.

Таблица 5.2 – Содержание разделов дисциплин (по лекциям)

Названия разделов	Содержание разделов дисциплины (по лекциям)	Трудоемкость, ч	Формируемые компетенции
3 семестр			
1 Вербальная коммуникация.	Природа языка. Развитие способности говорить. Культурные различия в вербальной коммуникации. Гендерные различия в вербальной коммуникации.	2	ОК-4, ПК-1

	Жаргон, сленг, ругательства и вульгарные выражения.		
	Итого	2	
2 Основы этики деловых отношений.	Принципы и закономерности деловых отношений. Этика бизнеса. Корпоративная этика. Деловая российская этика. Этика руководителя. Этика служебных взаимоотношений. Способность работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия. Организация контактной зоны.	2	ОК-4, ПК-1
	Формирование этики делового общения. Государственная этика. Производственная и коммерческая этика. Речевой этикет. Подготовка и проведение деловой беседы. Критика и принципы ее восприятия. Деловые совещания. Этика дистанционного общения. Организация контактной зоны предприятия сервиса.	2	
	Итого	4	
3 Коммуникация, переговоры и этикет.	Деловые переговоры. Искусство управления людьми. Социология и психология делового общения. Деловые презентации. Специфика этикета. Дипломатический этикет.	2	ОК-4, ПК-1
	Итого	2	
4 Процесс коммуникации. Принципы коммуникации.	Участники процесса коммуникации. Контекст. Обратная связь. Функции и условия коммуникации. Принципы коммуникации. Развитие коммуникативной компетенции.	2	ОК-4, ПК-1
	Итого	2	
5 Невербальная коммуникация.	Сущность невербальной коммуникации. Движения. Зрительный контакт. Выражение лица. Жесты. Поза. Использование движений. Самопрезентация. Коммуникация через организацию окружающей среды.	2	ОК-4, ПК-1
	Итого	2	
6 Межличностная коммуникация.	Ведение беседы. Характеристики, типы и структуры беседы. Правила беседы: характеристики и формулирование правил беседы. Эффективные беседы. Навыки эффективного разговора. Эффективное общение через средства электронной коммуникации.	2	ОК-4, ПК-1
	Итого	2	
7 Коммуникация и взаимоотношения.	Коммуникация и взаимоотношения. Типы отношений. Общение на разных стадиях взаимоотношений. Стабилизация отношений. Разрыв отношений. Теория взаимоотношений межличностных потребностей. Коммуникации для разрешения конфликтов. Конфликты и способы их разрешения.	2	ОК-4, ПК-1
	Итого	2	

8 Коммуникация в группе.	Характеристика эффективной рабочей группы. Оптимальный состав группы. Сплоченность. Стадии развития группы. Решения проблем в группах.	2	ОК-4, ПК-1
	Итого	2	
Итого за семестр		18	

### 5.3. Разделы дисциплины и междисциплинарные связи с обеспечивающими (предыдущими) и обеспечиваемыми (последующими) дисциплинами

Разделы дисциплины и междисциплинарные связи с обеспечивающими (предыдущими) и обеспечиваемыми (последующими) дисциплинами представлены в таблице 5.3.

Таблица 5.3 – Разделы дисциплины и междисциплинарные связи

Наименование дисциплин	№ разделов данной дисциплины, для которых необходимо изучение обеспечивающих и обеспечиваемых дисциплин									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	
Последующие дисциплины										
1 Профессиональная этика и этикет										+

### 5.4. Соответствие компетенций, формируемых при изучении дисциплины, и видов занятий

Соответствие компетенций, формируемых при изучении дисциплины, и видов занятий представлено в таблице 5.4.

Таблица 5.4 – Соответствие компетенций, формируемых при изучении дисциплины, и видов занятий

Компетенции	Виды занятий			Формы контроля
	Лек.	Прак. зан.	Сам. раб.	
ОК-4	+	+	+	Контрольная работа, Конспект самоподготовки, Зачет, Тест
ПК-1	+	+	+	Контрольная работа, Конспект самоподготовки, Зачет, Тест

### 6. Интерактивные методы и формы организации обучения

Не предусмотрено РУП.

### 7. Лабораторные работы

Не предусмотрено РУП.

### 8. Практические занятия (семинары)

Наименование практических занятий (семинаров) приведено в таблице 8.1.

Таблица 8.1 – Наименование практических занятий (семинаров)

Названия разделов	Наименование практических занятий (семинаров)	Трудоемкость, ч	Формируемые компетенции
3 семестр			
1 Вербальная коммуникация.	Развитие способности говорить. Культурные различия в вербальной коммуникации. Жаргон, сленг, ругательства и вульгарные выражения.	4	ОК-4, ПК-1

	Итого	4	
2 Основы этики деловых отношений.	Закономерности деловых отношений. Этика бизнеса. Деловая российская этика. Этика руководителя. Этика служебных взаимоотношений. Особенности деловой этики в разных странах мира. Способность работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия. Организация контактной зоны предприятия сервиса.	4	ОК-4, ПК-1
	Итого	4	
3 Коммуникация, переговоры и этикет.	Деловые переговоры. Искусство управления людьми. Деловые презентации.	4	ОК-4, ПК-1
	Итого	4	
4 Процесс коммуникации. Принципы коммуникации.	Участники процесса коммуникации. Контекст. Обратная связь. Условия коммуникации. Развитие коммуникационной компетенции.	4	ОК-4, ПК-1
	Итого	4	
5 Невербальная коммуникация.	Невербальная коммуникация. Движения. Зрительный контакт. Выражение лица. Жесты. Поза. Использование движений. Голосовые характеристики. Самопрезентация. Одежда и внешний вид. Самообладание. Время. Коммуникация через организацию окружающей среды.	4	ОК-4, ПК-1
	Итого	4	
6 Межличностная коммуникация.	Ведение беседы. Характеристики, типы и структуры беседы. Правила беседы: характеристики и формулирование правил беседы. Эффективные беседы сотрудничества. Качественная информация. Значимые вопросы.	4	ОК-4, ПК-1
	Итого	4	
7 Коммуникация и взаимоотношения.	Коммуникация и взаимоотношения. Типы отношений. Общение на разных стадиях взаимоотношений. Стабилизация отношений. Конфликты и способы их разрешения.	4	ОК-4, ПК-1
	Итого	4	
8 Коммуникация в группе.	Характеристика эффективной рабочей группы. Оптимальный состав группы. Сплоченность. Стадии развития группы. Решения проблем в группах. Поиск возможных решений.	4	ОК-4, ПК-1
	Итого	4	
9 Методы и средства делового общения.	Производственная и коммерческая этика. Речевой этикет. Подготовка и проведение деловой беседы. Деловые совещания. Этика дистанционного общения.	4	ОК-4, ПК-1
	Итого	4	
Итого за семестр		36	

## 9. Самостоятельная работа

Виды самостоятельной работы, трудоемкость и формируемые компетенции представлены в таблице 9.1.

Таблица 9.1 – Виды самостоятельной работы, трудоемкость и формируемые компетенции

Названия разделов	Виды самостоятельной работы	Трудоемкость, ч	Формируемые компетенции	Формы контроля
3 семестр				
1 Вербальная коммуникация.	Подготовка к практическим занятиям, семинарам	4	ОК-4, ПК-1	Зачет, Конспект самоподготовки, Тест
	Проработка лекционного материала	2		
	Итого	6		
2 Основы этики деловых отношений.	Подготовка к практическим занятиям, семинарам	2	ОК-4, ПК-1	Зачет, Тест
	Проработка лекционного материала	2		
	Итого	4		
3 Коммуникация, переговоры и этикет.	Подготовка к практическим занятиям, семинарам	2	ОК-4, ПК-1	Зачет, Контрольная работа, Тест
	Проработка лекционного материала	2		
	Итого	4		
4 Процесс коммуникации. Принципы коммуникации.	Подготовка к практическим занятиям, семинарам	2	ОК-4, ПК-1	Зачет, Тест
	Проработка лекционного материала	2		
	Итого	4		
5 Невербальная коммуникация.	Подготовка к практическим занятиям, семинарам	2	ОК-4, ПК-1	Зачет, Тест
	Проработка лекционного материала	2		
	Итого	4		
6 Межличностная коммуникация.	Подготовка к практическим занятиям, семинарам	2	ОК-4, ПК-1	Зачет, Тест
	Проработка лекционного материала	2		
	Итого	4		



7 Коммуникация и взаимоотношения.	Подготовка к практическим занятиям, семинарам	8	ОК-4, ПК-1	Зачет, Тест
	Проработка лекционного материала	2		
	Итого	10		
8 Коммуникация в группе.	Подготовка к практическим занятиям, семинарам	8	ОК-4, ПК-1	Зачет, Контрольная работа, Тест
	Проработка лекционного материала	2		
	Итого	10		
9 Методы и средства делового общения.	Подготовка к практическим занятиям, семинарам	8	ОК-4, ПК-1	Зачет, Тест
	Итого	8		
Итого за семестр		54		
Итого		54		

#### 10. Курсовой проект / курсовая работа

Не предусмотрено РУП.

#### 11. Рейтинговая система для оценки успеваемости обучающихся

##### 11.1. Балльные оценки для элементов контроля

Таблица 11.1 – Балльные оценки для элементов контроля

Элементы учебной деятельности	Максимальный балл на 1-ую КТ с начала семестра	Максимальный балл за период между 1КТ и 2КТ	Максимальный балл за период между 2КТ и на конец семестра	Всего за семестр
3 семестр				
Зачет			30	30
Конспект самоподготовки	5	5	5	15
Контрольная работа	5	10	10	25
Тест	10	10	10	30
Итого максимум за период	20	25	55	100
Нарастающим итогом	20	45	100	100

##### 11.2. Пересчет баллов в оценки за контрольные точки

Пересчет баллов в оценки за контрольные точки представлен в таблице 11.2.

Таблица 11.2 – Пересчет баллов в оценки за контрольные точки

Баллы на дату контрольной точки	Оценка
≥ 90% от максимальной суммы баллов на дату КТ	5
От 70% до 89% от максимальной суммы баллов на дату КТ	4
От 60% до 69% от максимальной суммы баллов на дату КТ	3

< 60% от максимальной суммы баллов на дату КТ	2
---	---

### 11.3. Пересчет суммы баллов в традиционную и международную оценку

Пересчет суммы баллов в традиционную и международную оценку представлен в таблице 11.3.

Таблица 11.3 – Пересчет суммы баллов в традиционную и международную оценку

Оценка (ГОС)	Итоговая сумма баллов, учитывает успешно сданный экзамен	Оценка (ECTS)
5 (отлично) (зачтено)	90 - 100	A (отлично)
4 (хорошо) (зачтено)	85 - 89	B (очень хорошо)
	75 - 84	C (хорошо)
	70 - 74	D (удовлетворительно)
65 - 69		
3 (удовлетворительно) (зачтено)	60 - 64	E (посредственно)
	Ниже 60 баллов	F (неудовлетворительно)

## 12. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

### 12.1. Основная литература

1. Кривокора Е.И. Деловые коммуникации: учебное пособие для вузов / Е. И. Кривокора. - М.: ИНФРА-М, 2013. - 192 с. (наличие в библиотеке ТУСУР - 15 экз.)
2. Садохин А.П. Межкультурная коммуникация: учебное пособие для вузов / А. П. Садохин. - М.: Альфа-М, 2013 ; М. : ИНФРА-М, 2013. - 288 с. (наличие в библиотеке ТУСУР - 119 экз.)
3. Деловые коммуникации [Электронный ресурс]: Учебное пособие / Е. А. Емельянова - 2014. 122 с. - Режим доступа: <https://edu.tusur.ru/publications/4572> (дата обращения: 08.07.2018).

### 12.2. Дополнительная литература

1. Скворцов А.А. Этика: учебник для бакалавров. – М.: Юрайт, 2012. – 306 с. (наличие в библиотеке ТУСУР - 5 экз.)
2. Измайлова М.А. Деловое общение: Учебное пособие. – М.: Дашков и К, 2008. – 250 с. (наличие в библиотеке ТУСУР - 10 экз.)
3. Этика деловых отношений: Учебник. Под ред. Борисова В.К. - М.: Форум, 2008. – 175 с. (наличие в библиотеке ТУСУР - 10 экз.)
4. Деловое общение. Деловой этикет: Учебное пособие для вузов /сост.И.Н.Кузнецов. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2008. – 432 с. (наличие в библиотеке ТУСУР - 15 экз.)

### 12.3. Учебно-методические пособия

#### 12.3.1. Обязательные учебно-методические пособия

1. Деловые коммуникации [Электронный ресурс]: Методические указания к практическим занятиям и самостоятельной работе для студентов направления 080200.62 Менеджмент / Емельянова Е. А. - 2012. 18 с. - Режим доступа: <http://edu.tusur.ru/publications/3331> (дата обращения: 08.07.2018).
2. Деловые коммуникации [Электронный ресурс]: Методические рекомендации к организации самостоятельной работы студентов / Лирмак Ю. М. - 2012. 105 с. - Режим доступа: <http://edu.tusur.ru/publications/1193> (дата обращения: 08.07.2018).

#### 12.3.2. Учебно-методические пособия для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов

Учебно-методические материалы для самостоятельной и аудиторной работы обучающихся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов предоставляются в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации.

**Для лиц с нарушениями зрения:**

- в форме электронного документа;
- в печатной форме увеличенным шрифтом.

**Для лиц с нарушениями слуха:**

- в форме электронного документа;
- в печатной форме.

**Для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:**

- в форме электронного документа;
- в печатной форме.

#### **12.4. Профессиональные базы данных и информационные справочные системы**

1. При изучении дисциплины рекомендуется использовать базы данных и информационно-справочные системы, к которым у ТУСУРа есть доступ <https://lib.tusur.ru/ru/resursy/bazy-dannyh>

### **13. Материально-техническое обеспечение дисциплины и требуемое программное обеспечение**

#### **13.1. Общие требования к материально-техническому и программному обеспечению дисциплины**

##### **13.1.1. Материально-техническое и программное обеспечение для лекционных занятий**

Для проведения занятий лекционного типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации используется учебная аудитория с количеством посадочных мест не менее 22-24, оборудованная доской и стандартной учебной мебелью. Имеются демонстрационное оборудование и учебно-наглядные пособия, обеспечивающие тематические иллюстрации по лекционным разделам дисциплины.

##### **13.1.2. Материально-техническое и программное обеспечение для практических занятий**

Учебная аудитория

учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, учебная аудитория для проведения занятий практического типа, помещение для проведения групповых и индивидуальных консультаций, помещение для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации  
634034, Томская область, г. Томск, Вершинина улица, д. 47, 206 ауд.

Описание имеющегося оборудования:

- Комплект специализированной учебной мебели;
- Рабочее место преподавателя.

Программное обеспечение не требуется.

##### **13.1.3. Материально-техническое и программное обеспечение для самостоятельной работы**

Для самостоятельной работы используются учебные аудитории (компьютерные классы), расположенные по адресам:

- 634050, Томская область, г. Томск, Ленина проспект, д. 40, 233 ауд.;
- 634045, Томская область, г. Томск, ул. Красноармейская, д. 146, 201 ауд.;
- 634034, Томская область, г. Томск, Вершинина улица, д. 47, 126 ауд.;
- 634034, Томская область, г. Томск, Вершинина улица, д. 74, 207 ауд.

Состав оборудования:

- учебная мебель;
- компьютеры класса не ниже ПЭВМ INTEL Celeron D336 2.8ГГц. - 5 шт.;
- компьютеры подключены к сети «Интернет» и обеспечивают доступ в электронную информационно-образовательную среду университета.

Перечень программного обеспечения:

- Microsoft Windows;
- OpenOffice;

- Kaspersky Endpoint Security 10 для Windows;
- 7-Zip;
- Google Chrome.

### **13.2. Материально-техническое обеспечение дисциплины для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов**

Освоение дисциплины лицами с ограниченными возможностями здоровья и инвалидами осуществляется с использованием средств обучения общего и специального назначения.

При занятиях с обучающимися **с нарушениями слуха** предусмотрено использование звукоусиливающей аппаратуры, мультимедийных средств и других технических средств приема/передачи учебной информации в доступных формах, мобильной системы преподавания для обучающихся с инвалидностью, портативной индукционной системы. Учебная аудитория, в которой занимаются обучающиеся с нарушением слуха, оборудована компьютерной техникой, аудиотехникой, видеотехникой, электронной доской, мультимедийной системой.

При занятиях с обучающимися **с нарушениями зрениями** предусмотрено использование в лекционных и учебных аудиториях возможности просмотра удаленных объектов (например, текста на доске или слайда на экране) при помощи видеоувеличителей для комфортного просмотра.

При занятиях с обучающимися **с нарушениями опорно-двигательного аппарата** используются альтернативные устройства ввода информации и другие технические средства приема/передачи учебной информации в доступных формах, мобильной системы обучения для людей с инвалидностью.

## **14. Оценочные материалы и методические рекомендации по организации изучения дисциплины**

### **14.1. Содержание оценочных материалов и методические рекомендации**

Для оценки степени сформированности и уровня освоения закрепленных за дисциплиной компетенций используются оценочные материалы в составе:

#### **14.1.1. Тестовые задания**

1. В рамках западной европейской культуры первостепенное внимание уделяется следующим этическим нормам:

- польза, выгода, трудолюбие;
- справедливость, добро, благо;
- честь, свобода, вера.

2. Виды барьеров общения (четыре правильных ответа):

- межъязыковые;
- мировоззренческие;
- психологические;
- соматические;
- социальные;
- технические;

3. Выделите принцип, на котором не может быть основано деловое общение:

- доброжелательность;
- порядочность;
- тактичность;
- уважительность;
- эгоизм

4. Высококультурный человек всегда:

- законопослушный, морально устойчивый;
- потенциальный бездельник;
- преступник;
- склонный к злоупотреблениям служебным положением;
- честолюбивый

5. Главной христианской добродетелью является:

- вера;

- любовь;
- надежда;
- сила;
- смирение

6. Деловая беседа предполагает:

- использование лести;
- использование литературного языка;
- комплиментарное воздействие;
- чрезмерное использование иностранных слов и профессионального жаргона

7. К невербальным средствам делового общения относятся:

- деловая переписка;
- мимика; жесты;
- профессиональный жаргон;
- речевые конструкции;
- социальные диалекты

8. К принципам международного бизнеса не относятся:

- бережное отношение к окружающей среде;
- поддержка односторонних торговых отношений;
- уважение правовых норм

9. К способу регулирования межличностных отношений не относится:

- проектирование, формирование и развитие системы взаимоотношений;
- регулирование межгрупповых отношений;
- учет социально-психологических процессов и явлений в коллективах;
- целенаправленное обучение персонала современным технологиям нравственного взаимоотношения

отношения

10. Как называется умение при общении определить необходимую меру в выражениях и поступках, в проявлении интереса к другому человеку?

- бестактность;
- воспитанность;
- порядочность;
- тактичность;
- уважение

11. Какая этическая категория лежит в основе высказывания «Все равны перед законом и судом»?

- долг;
- достоинство;
- ответственность;
- справедливость;
- честь

12. Какая этическая категория передает моральную необходимость выполнения общественно полезных обязанностей?

- благо;
- долг;
- счастье;
- честь

13. Какие компоненты включает в себя культура делового общения?

- все ответы верны;
- психологию делового общения;
- служебный этикет;
- технику делового общения;
- этику делового общения

14. Каноничные правила представления (два правильных ответа):

- женщина первая представляется мужчине;
- лица с более высоким статусом представляются людям со статусом более низким;

- младшие по возрасту представляются старшим;
- мужчина первым представляется женщине

15. Литературный язык не используется:

- в научной речи;
- в невербальном общении;
- в официально-деловой речи;
- в письменной речи;
- в профессиональном общении

16. Моральный принцип, предписывающий желание помочь другим:

- альтруизм;
- толерантность;
- честолюбие;
- эмпатия

17. На какой нравственной ценности основана в деловой этике недопустимость вмешательства в дела конкурентов, ущемление их интересов?

- равенстве;
- свободе;
- справедливости;
- честности

18. Набор наиболее важных предположений, принимаемых членами организации, и получающих выражение в заявляемых организацией ценностях, задающих людям ориентиры их поведения и действий:

- должностные обязанности;
- кодекс чести;
- корпоративная культура;
- правила внутреннего распорядка

19. Наука о всеобщих законах развития природы, общества, человека и мышления:

- диалектика
- культурология;
- логика;
- этика

20. Нравственные отношения предполагают рассмотрение другого человека в качестве:

- Объекта, на который направлено мое действие;
- Равного мне человека, имеющего право на уважение достоинства;
- Человек человеку – бревно, лишь бы цель была достигнута;
- Человек человеку – волк. Такова природа человека.

21. Ответственность – это:

- категория этики, означающая отношение личности к обществу, другим людям, выражающаяся в нравственной обязанности по отношению к ним в конкретных условиях;
- категория этики, опирающаяся на принцип равенства всех людей в моральном отношении;
- категория этики, характеризующая личность с точки зрения выполнения ею нравственных требований, соответствия ее моральной деятельности нравственному долгу;
- категория этики, характеризующая моральную ценность личности в связи с его статусом, родом деятельности и признаваемыми за ним моральными заслугами;
- категория этики, характеризующая способность человека осуществлять нравственный самоконтроль, внутреннюю самооценку с точки зрения соответствия своего поведения требованиям нравственности, самостоятельно формулировать для себя нравственные задачи и требовать от себя их выполнения

22. По оценке специалистов, субъект этики деловых отношений в рамках постсоветской России появляется в:

- 1992 году;
- 1995 году;
- 1998 году

23. Подсистема этикета, определяющая пространственную организацию общения:

- вербальный этикет;
- мимика и жесты;
- этикетная атрибутика;
- этикетная проксемика

24. Предмет этики – это:

- культура;
- мораль;
- прекрасное;
- социальные отношения

25. Самосовершенствование человека в буддизме происходит через:

- самобичевание;
- самовоспитание;
- самообразование;
- самоотречение;
- самопожертвование

26. Сложившееся у окружающих мнение о нравственном облике личности или коллектива, основанное на его предшествующем поведении и выражающееся в признании его заслуг, называется:

- авторитет;
- имидж;
- популярность;
- престиж;
- репутация

27. Тактичность - это:

- внутренний голос человека;
- определенный круг обязательств и исполнение своих обязанностей, сложившихся на основе профессиональных или общественных отношений;
- сделал, и что хотел сделать;
- способность и привычка человека вести себя, уважая достоинство другого человека;
- способность человека осуществлять внутренний нравственный самоконтроль;
- эмоции, заставляющие человека страдать по поводу расхождений между тем, что он

28. Укажите основные категории этики

- добро и зло;
- пространство и время;
- свобода;
- совесть

29. Фундаментальные принципы административной этики (три правильных ответа):

- безусловная исполнительность;
- бюрократизм;
- гуманизм;
- законность;
- справедливость

30. Целеполагающие категории этики:

- добро и зло;
- долг и совесть;
- смысл жизни и счастье;
- честь и достоинство

31. Честь и достоинство – это ...

- контрольно-императивные категории, которые отражают особые механизмы морального сознания, направленные на согласование частных интересов с общими;
- нравственные качества человека, которые он проявляет в деятельности, направленной на достижение добра;
- правила, нормы, ценности, которыми люди руководствуются в своей деятельности и кото-

рые регулируют отношения людей друг к другу;

- этические категории, которые служат для обозначения нравственных чувств, выражающих моральное отношение человека к самому себе

32. Что должно лежать в основе служебных контактов?

- взаимный интерес;
- интересы дела;
- личная выгода;
- собственные амбиции;
- социальные и политические проблемы

33. Что изучает наука этика?

- мораль, нравственность;
- поведение каждого конкретного человека в обществе;
- политическое устройство общества;
- социальные проблемы общества;
- традиции, обычаи, народное творчество

34. Этика бизнеса как наука возникает в ...

- конце XIX века;
- конце XX века;
- период формирования буржуазных отношений;
- середине XX века

35. Этика - это:

- учение о боге;
- учение о морали;
- учение о правилах хорошего тона;
- учение о традициях и обычаях

#### **14.1.2. Зачёт**

1. Функции и условия коммуникации. 2. Принципы коммуникации. 3. Развитие коммуникативной компетенции. 4. Природа языка. Развитие способности говорить. 5. Гендерные различия в вербальной коммуникации. 6. Жаргон, сленг, ругательства и вульгарные выражения. 7. Сущность невербальной коммуникации. 8. Движения. Зрительный контакт. Выражение лица. Жесты. Поза. Использование движений. 9. Самопрезентация. 10. Коммуникация через организацию окружающей среды. 11. Ведение беседы. Характеристики, типы и структуры беседы. 12. Эффективные беседы. Навыки эффективного разговора. 13. Эффективное общение через средства электронной коммуникации. 14. Коммуникация и взаимоотношения. 15. Типы отношений. 16. Общение на разных стадиях взаимоотношений. 17. Стабилизация отношений. Разрыв отношений. 18. Конфликты и способы их разрешения. 19. Характеристика эффективной рабочей группы. Оптимальный состав группы. Сплоченность. 20. Стадии развития группы. Решения проблем в группах. 21. Этика бизнеса. 22. Корпоративная этика. 23. Деловая российская этика. Этика руководителя. Этика служебных взаимоотношений. 24. Формирование этики делового общения. 25. Государственная этика. Производственная и коммерческая этика. 26. Речевой этикет. Подготовка и проведение деловой беседы. 27. Критика и принципы ее восприятия. 28. Деловые совещания. 29. Этика дистанционного общения. 30. Деловые переговоры. 31. Искусство управления людьми. 32. Социология и психология делового общения. 33. Деловые презентации. 34. Специфика этикета. 35. Дипломатический этикет.

#### **14.1.3. Вопросы на самоподготовку**

Культурные различия в вербальной коммуникации.

Принципы и закономерности деловых отношений.

#### **14.1.4. Темы контрольных работ**

Участники процесса коммуникации. Контекст. Обратная связь.

Коммуникации для разрешения конфликтов.

### **14.2. Требования к оценочным материалам для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов**

Для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов предусмотрены дополнительные оценочные материалы, перечень которых указан в таблице 14.



Таблица 14 – Дополнительные материалы оценивания для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов

Категории обучающихся	Виды дополнительных оценочных материалов	Формы контроля и оценки результатов обучения
С нарушениями слуха	Тесты, письменные самостоятельные работы, вопросы к зачету, контрольные работы	Преимущественно письменная проверка
С нарушениями зрения	Собеседование по вопросам к зачету, опрос по терминам	Преимущественно устная проверка (индивидуально)
С нарушениями опорно-двигательного аппарата	Решение дистанционных тестов, контрольные работы, письменные самостоятельные работы, вопросы к зачету	Преимущественно дистанционными методами
С ограничениями по общемедицинским показаниям	Тесты, письменные самостоятельные работы, вопросы к зачету, контрольные работы, устные ответы	Преимущественно проверка методами исходя из состояния обучающегося на момент проверки

### 14.3. Методические рекомендации по оценочным материалам для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов

Для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов предусматривается доступная форма предоставления заданий оценочных средств, а именно:

- в печатной форме;
- в печатной форме с увеличенным шрифтом;
- в форме электронного документа;
- методом чтения ассистентом задания вслух;
- предоставление задания с использованием сурдоперевода.

Лицам с ограниченными возможностями здоровья и инвалидам увеличивается время на подготовку ответов на контрольные вопросы. Для таких обучающихся предусматривается доступная форма предоставления ответов на задания, а именно:

- письменно на бумаге;
- набор ответов на компьютере;
- набор ответов с использованием услуг ассистента;
- представление ответов устно.

Процедура оценивания результатов обучения лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов по дисциплине предусматривает предоставление информации в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

**Для лиц с нарушениями зрения:**

- в форме электронного документа;
- в печатной форме увеличенным шрифтом.

**Для лиц с нарушениями слуха:**

- в форме электронного документа;
- в печатной форме.

**Для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:**

- в форме электронного документа;
- в печатной форме.

При необходимости для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов процедура оценивания результатов обучения может проводиться в несколько этапов.