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
_____ П. Е. Троян
«___» _____ 20__ г.

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

Согласована на портале № 37195

Рассмотрена и одобрена на заседании кафедры
протокол № 54 от «15» 6 2018 г.

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

Согласована на портале № 37195

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, кон-фессиональные 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

Согласована на портале № 37195

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

Согласована на портале № 37195

	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 коммуникационной 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	

Согласована на портале № 37195

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

Согласована на портале № 37195

	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	

Согласована на портале № 37195

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		

Согласована на портале № 37195

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

Согласована на портале № 37195

< 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)
3 (удовлетворительно) (зачтено)	65 - 69	
	60 - 64	E (посредственно)
2 (неудовлетворительно) (не зачтено)	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:

Согласована на портале № 37195

– 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;

Согласована на портале № 37195

- 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;

Согласована на портале № 37195

• 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

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;

Согласована на портале № 37195

• 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

Согласована на портале № 37195

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-

Согласована на портале № 37195

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 коммуникационной 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.

Согласована на портале № 37195

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.

Согласована на портале № 37195