

**МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ  
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«ЮЖНО-РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ПОЛИТЕХНИЧЕСКИЙ  
УНИВЕРСИТЕТ (НПИ) имени М.И. Платова»  
КАМЕНСКИЙ ИНСТИТУТ (ФИЛИАЛ) ЮРГПУ(НПИ) им. М.И. ПЛАТОВА**

УТВЕРЖДАЮ  
Директор Каменского института  
(филиала) ЮРГПУ (НПИ)  
им. М. И. Платова  
О. А. Терновский  
« 29 » 04 2015 г.



## **РАБОЧАЯ ПРОГРАММА**

**Б1.В.ДВ.01.02 Основы деловых коммуникаций и этикета**  
индекс и наименование дисциплины (модуля) (из учебного плана)

*Направление «23.03.01 Технология транспортных процессов»*  
*Направленность «Организация дорожного движения»*  
код и наименование направления подготовки (специальности), направленность

**программа прикладного бакалавриата  
набор 2016 г.**

Факультет Очного образования

Кафедра Гуманитарных дисциплин и экономики

Курс I

Семестр 2

**Итого по дисциплине 2/72 (ЗЕ/час.) (с учетом ЗЕ/часов на экзамен)**

**Каменск-Шахтинский  
2016 г.**

Рабочая программа составлена на основании рабочего учебного плана, утвержденного ученым советом ЮРГПУ(НПИ) протоколом № 9 от

29.04.2015 г.

Рабочую программу составил(и) \_\_\_\_\_ к.и.н, доцент Россель Н.В.  
ученое звание, степень, должность, фамилия, инициалы

Рабочая программа обсуждена на заседании кафедры  
«Гуманитарные дисциплины и экономика»  
наименование кафедры

« 12 » апреля 2015 г.      Протокол № 8

Заведующий кафедрой « *Ли* / Илюхина Л.В.<sup>1»</sup>  
(подпись, фамилия, инициалы)

Рабочая программа согласована на заседании кафедры  
«Техники и технологии»  
(наименование кафедры)

« 15 » апреля 2015 г.      Протокол № 10

Заведующий кафедрой «Техники и технологии» \_\_\_\_\_ *Е.В.*  
(подпись, фамилия, инициалы)

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА  
ПЕРЕУТВЕРЖДЕНА НА  
20 16 / 20 17 учебный год  
с обновлениями п. 7

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА  
ПЕРЕУТВЕРЖДЕНА НА  
20 17 / 20 18 учебный год  
с обновлениями п. 3, 4, 7

## СОДЕРЖАНИЕ

1. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ,.....	4
2. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ),.....	5
3. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) С РАСПРЕДЕЛЕНИЕМ ПО СЕМЕСТРАМ,.....	5
4. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ),.....	6
5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ, ТЕКУЩЕЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ),.....	10
6. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ),.....	20
7. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ),.....	20

## 1. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Учебная дисциплина «Основы деловых коммуникаций и этикета» относится к дисциплинам курса по выбору, построена в соответствии с основной образовательной программой. Профессиональная деятельность будущих выпускников предусматривает социально-психологические связи и отношения, что неразрывно связано с формированием знаний и умений в сфере общения.

Освоение курса направлено на развитие искусства деловых отношений, основанных на знании психологических особенностей и применении психологических методов, необходимых специалистам, работа которых предполагает постоянные контакты типа «человек - человек»; на помощь студентам в овладении специфическими особенностями делового общения, сотрудничества и взаимопонимания.

**Целями** курса являются:

- приобретение студентами теоретических знаний и практических умений в области деловых коммуникаций,
- содействие развитию профессиональной и коммуникационной культуры будущего выпускника, обладающего чувством долга и ответственности за результаты своей деятельности, эффективно решающего профессиональные задачи.

**Задачи** курса:

- изучение на широком фоне социокультурного материала правил поведения в обществе;
- содействовать формированию знаний об основах делового общения и профессионально-ориентированных умений в рамках деловой коммуникации;
- продолжить формирование коммуникативной компетентности будущих бакалавров;
- развивать навыки эффективного общения, необходимого для работы;
- научить использовать знания в области психологии общения в предотвращении и регулировании конфликтных ситуаций;
- изучение этических основ деловых отношений;
- знакомство с деловым этикетом и атрибутами делового общения;
- формирование личностно-нравственного облика выпускника;
- приобщение студентов к общечеловеческим социокультурным ценностям;
- повышению общего уровня культуры и образования.

Как одна из дисциплин общегуманитарных и социально-экономических знаний «Основы деловых коммуникаций и этикета» изучается на 1 курсе и предполагает наличие элементарной базовой подготовки. Для ее изучения необходимы знания, умения и компетенции, приобретенные обучающимися в средней общеобразовательной школе по дисциплинам гуманитарно-социального цикла. Препедевтическими при освоении данной дисциплины являются школьные курсы истории, «Обществознание», «История России и мировых цивилизаций», предполагающие наличие теоретических основ и понятийного аппарата.

- Связь с предшествующими дисциплинами

№ п/п	Наименование последующей дисциплины (модуля)	Семестр	Шифр компетенции последующей дисциплины (модуля), практики, ВКР
1	Философия	2	ОК-1; ОК-6; ОК-7

- Связь с последующими дисциплинами (модулями), практиками, ВКР:

№ п/п	Наименование последующей дисциплины (модуля)	Семестр	Шифр компетенции последующей дисциплины (модуля), практики, ВКР
1	Иностранный язык	1-5	ОК-5; ОК-6
2	Управление персоналом	5	ОК-6; ПК-29; ПК-30
3	Социология и психология	3	ОК-2; ОК-6; ОК-7; ПК-30
4	Социально-психологические технологии	3	ОК-2; ОК-6; ОК-7; ПК-30

	инклюзивного образования		
5	Русский язык и культура речи	3	ОК-5; ОК-7; ПК-30
6	Методология подготовки водителей	8	ПК-30

## 2. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

- способность к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия (ОК-5);
- способность работать в коллективе, толерантно воспринимать социальные, этнические конфессиональные и культурные различия (ОК-6);
- способность использовать приемы и методы работы с персоналом, методы оценки качества и результативности труда персонала (ПК-30).

***В результате освоения дисциплины студент должен:***

***Знать:***

- роль деловых коммуникаций в жизни человека;
- основы делового общения, принципы и методы организации деловых коммуникаций;
- основные этические правила и требования делового и межличностного этикета, в соответствии с которым строить свое поведение и взаимодействие в профессиональной деятельности;
- национальные стили ведения переговоров, культурные особенности правил и традиций делового общения;
- источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов.

***Уметь:***

- организовывать переговорный процесс, в том числе с использованием современных средств коммуникации;
- применять на практике рациональные стратегии и тактики ведения переговоров;
- ориентироваться в протокольных требованиях деловой коммуникации;
- применять различные тактики ведения переговоров, выстраивать убедительную аргументацию с учетом восприятия партнера;
- осуществлять адекватный выбор этической позиции и аргументировать его при решении нравственных ситуаций;
- оценивать с нравственной позиции перспективы разрешения «открытых» проблем современного общества, предлагать собственные личностные и гражданские варианты их решения;
- применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;
- использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.

***Владеть:***

- обязательным минимумом знаний в области теории общения, этики и психологии делового общения;
- навыками и средствами продуктивного общения в деловой сфере;
- навыками оценки своих поступков и поступков окружающих с точки зрения норм этики и морали;
- навыками поведения в коллективе и общения с гражданами в соответствии с нормами этикета;
- навыками построения позитивного профессионального имиджа.

## 3. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) С РАСПРЕДЕЛЕНИЕМ ПО СЕМЕСТРАМ

№ семестра	Виды занятий	Всего часов по учебному плану	Контактная работа		Самостоятельная работа
			аудиторная*	вне-аудиторная	
2	Лекции	18	18/2	x	x

Лабораторные работы	0	0	х	х
Практические/семинарские занятия	18	18/6	х	х
СРС	36	х	0,9	35,1
СРС экз.	0	х	0	0
<b>Всего за 2 семестр</b>	<b>72</b>	<b>36</b>	<b>0,9</b>	<b>35,1</b>
<b>ИТОГО по дисциплине</b>	<b>72</b>	<b>36</b>	<b>0,9</b>	<b>35,1</b>

\*Всего аудиторных часов/в т.ч. в интерактивной форме.

– промежуточная аттестация: зачет (2 сем.)

#### 4. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

##### 4.1. Контактная аудиторная работа

##### 4.1.1. Наименование тем лекций, их содержание и объем в часах

##### *Тема № 1. Общение, его сущность, структура, виды и функции.*

(2 часа) ОК–5, ОК–6, ПК – 30

Понятие общения. Философское осмысление феномена общения в истории человеческой мысли. Проблема общения в западной культуре XX века. XX век как век «антропологической философии». Экзистенциалистская и персоналистская парадигма осмысления человеческой коммуникации. Феноменологическая концепция проблем человеческого общения. Проблематика общения в концепции классического психоанализа. Социобиологическая, этологическая трактовка общения.

Структурные компоненты, аспекты и уровни общения. Типология общения (классификации Э. Берна, Н. Сагановского и др.). Цели и функции общения. Интимно-личностное, деловое, социально-ролевое общение.

Этический контекст человеческого общения. Этика как наука и явление духовной жизни. Круг проблем этики. Мораль и этические регуляторы поведения и профессиональных взаимоотношений. Моральные категории, принципы и нормы профессиональной этики. Противоречия между этикой и бизнесом, болевые точки российского предпринимательства. Профессиональные и корпоративные этические кодексы.

Исторические аспекты развития деловой коммуникации в России.

Литература раздел 7 [1 – 15]

##### *Тема № 2. Характеристики делового общения. (2 часа) ОК–5, ОК–6, ПК – 30*

Особенности делового общения. Цели и функции делового общения. Специфика и основные задачи деловой коммуникации.

Характеристики делового общения: предметно-целевое содержание коммуникации, соблюдение формально-ролевых принципов взаимодействия, взаимозависимость участников деловой коммуникации, коммуникативный контроль, формальные, конвенциональные, эмоциональные и ситуативные ограничения.

Влияние организационной структуры предприятия на характер деловых отношений. Основные принципы делового общения «сверху-вниз», «по горизонтали». Проблема совместимости и сработанности в группе. Стили взаимодействия партнеров в деловой коммуникации: продуктивный, подавляющий, дистанционный, прагматический, популистский, дружеский и т. д. Проблема коммуникативной компетентности делового человека.

Литература раздел 7 [1 – 15]

##### *Тема № 3. Социально-психологические аспекты делового общения. (2 часа)*

ОК–5, ОК–6, ПК – 30

Взаимопонимание как основа и цель делового общения. Уровни понимания. Коммуникативные барьеры, их преодоление. Роль суггестии и контрсуггестии в процессе общения. «Избегание», «авторитетность» как способы контрсуггестии. «Непонимание» как коммуникативный барьер. Фонетический, семантический, стилистический и логический уровни непонимания. Внешние и внутренние барьеры. Психологические, эмоциональные и т. п. барьеры. Преодоление коммуникативных барьеров: способы и приемы.

Деловое общение как восприятие людьми друг друга. Детерминанты межличностного восприятия. Атрибуции (приписывание) как источник ошибок при восприятии. Способы приписывания: «проекция», «эхо», «вера в первый взгляд». Личностная, объектная и обстоятельственная атрибуция. «Эффекты» межличностного восприятия (галозэффект, новизны и первичности, стереотипизации). Источники галозэффекта (факторы превосходства, привлекательности, отношения к оцениваемому). Самопрезентация в общении. Межличностная аттракция в общении. Социальные экспектации (ожидания), их роль в деловом общении. Механизмы взаимопонимания в общении (идентификация, эмпатия, рефлексия).

Деловое общение как взаимодействие партнеров. Способы влияния на партнера в процессе общения. Манипуляции и защита от них в деловом взаимодействии. «Ролевое» взаимодействие. Теория трансактного анализа Э. Берна. Позиции в общении («родитель», «взрослый» и «дитя»). Основные типы трансакций. Взаимодополнительные, пересекающиеся, скрытые трансакции. Возможности и значение трансактного анализа в деловом взаимодействии.

Литература раздел 7 [1 – 15]

#### **Тема № 4. Технологии делового взаимодействия. (2 часа) ОК–5, ОК–6, ПК – 30**

Вербальное общение (речь) как универсальная знаковая система человеческой коммуникации. Модель коммуникативного процесса. Кодификация и декодификация информации в процессе делового общения. Диалог как форма речевого общения. Барьеры речи. Условия эффекта речевого воздействия. Риторические приемы «убеждающей коммуникации». Функциональные стили речи. Речевые нормы и культура речи. Законы публичного выступления. Риторика и приемы воздействия на аудиторию.

Невербальные средства общения и их функции: дополнение речи, замещение речи, репрезентация эмоциональных состояний. Сознательное и бессознательное в невербальном поведении. Проблема интерпретации невербальной информации. Физиогномика и физиогномические стереотипы в интерпретации внешности партнера по общению. Паралингвистическая и экстралингвистическая системы знаков. Проксемика как наука о пространственной и временной организации общения. Социальная дистанция. Организация пространства общения. Территории и зоны делового общения. Визуальная составляющая в межличностном общении. Имидж делового человека в контексте невербалики. Контекст делового общения.

Особенности делового общения с использованием технических средств коммуникации.

Литература раздел 7 [1 – 15]

#### **Тема № 5. Стратегии устных деловых коммуникаций.**

(2 часа) ОК–5, ОК–6, ПК – 30

Деловое общение как коммуникация. Информация, ее значимость и типы. Побудительная и констатирующая информация. Человек как источник информации. Виды устных форм делового взаимодействия. Деловая беседа как специально организованный предметный разговор.

Классификация деловых бесед. Технология кадровых бесед. Собеседование при приеме на работу. Беседа при увольнении с работы. Проблемные или дисциплинарные беседы. Технология телефонных бесед.

Деловое совещание: подготовка и проведение.

Пресс-конференция, ее подготовка и проведение. Презентация, ее смысл и назначение.

Деловая полемика, правила ее проведения. Культура делового спора.

Переговоры как форма деловой коммуникации: подготовка и проведение. Психологический климат во время переговоров. Переговоры как средство разрешения конфликтов. Компьютерная видеоконференцсвязь и ее использование в организации делового общения.

Литература раздел 7 [1 – 15]

### **Тема № 6. Стратегии письменных деловых коммуникаций.**

*(2 часа)* ОК–5, ОК–6, ПК – 30

Особенности официально-деловой речи. Язык служебных документов. Приказ, Протокол, Решение, Договор. Организационно-распределительная документация: резюме, заявление, анкета, докладная и объяснительная записка, таблица, сплошной связный текст.

Деловые письма: соглашения, запросы, сопроводительные письма, письма-регламентивы (поздравления, извинения, соболезнования, письма-ответы с благодарностью).

Служебные записки для внутренней коммуникации: Распоряжения, Благодарности, Напоминания, Просьбы, Проведение мероприятий. Правила оформления деловых посланий.

Литература раздел 7 [1 – 15]

### **Тема № 7. Конфликтное взаимодействие в деловой сфере и управленческая этика. (2**

*часа)* ОК–5, ОК–6, ПК – 30

Конфликты в деловых отношениях, их причины и разновидности. Структура конфликта. Объективная и субъективная составляющая конфликтов. Динамика конфликта. Кумулятивный характер конфликта.

Основные модели конфликта. Способы разрешения конфликтов: уклонение от противоречия, «сглаживание», компромисс, конфронтация, подавление (принуждение). Процедурные аспекты регулирования конфликтов: примирение, посредничество, арбитраж. Стили поведения в конфликтных ситуациях. Возможности управления конфликтной ситуацией.

Предупреждение конфликтов. Средства предотвращения конфликтов и методы кризисного управления (информационный, коммуникативный, социально психологический, организационный).

Управленческая и корпоративная этика в условиях конфликта. Современные нормы и эталоны управленческого взаимодействия.

Литература раздел 7 [1 – 15]

### **Тема № 8. Национальные особенности деловых коммуникаций.**

*(2 часа)* ОК–5, ОК–6, ПК – 30

Актуальные проблемы кросскультурного менеджмента в области деловых коммуникаций. Общая характеристика поведения и деловых качеств представителей различных культур: европейской, конфуцианской, исламской и т. д.

Национальные особенности деловых контактов народов мира: в вопросах формирования делегаций и механизма принятия решений, ценностных ориентаций, особенностей восприятия и мышления, особенностей поведения и характерных тактических приемов.

Международная субкультура переговоров, их специфика в странах Запада и Востока. Проблемы деловой этики в России.

Литература раздел 7 [1 – 15]

### **Тема № 9. Этикет и протокол официальных мероприятий.**

*(2 часа)* ОК–5, ОК–6, ПК – 30

Понятие культуры общения. «Технология» позитивного, продуктивного общения. Принципы, правила и нормы делового общения.



Официальные мероприятия в системе делового общения. Этикет приветствия и представления.

Визитная карточка, ее роль в деловом мире. Деловой подарок. Деловые приемы, их коммуникативный смысл. Организация приемов.

Правила телефонных разговоров.

Литература раздел 7 [1 – 15]

#### 4.1.2. Практические (семинарские) занятия, их наименование и объем в часах

№	Наименование тем занятий	Кол-во часов	Форма контроля	Сроки контроля	Номер компетенции	Литература
1	Устное деловое общение. Особенности официально-делового стиля в русском языке. Деловое общение и его основные принципы. Речевая самопрезентация в деловом общении.	2	Устные ответы, тестирование, интерактивные формы	08-22.02	ОК–5, ОК–6, ПК – 30	7 [1 – 15]
2	Устное деловое общение. Диалогические жанры в деловом общении. Монологические жанры делового общения.	2	Устные ответы, тестирование, интерактивные формы	24.02- 06.03	ОК–5, ОК–6, ПК – 30	7 [1 – 15]
3	Устное деловое общение. Невербальное общение. Этика и психология делового общения. Анализ структуры делового общения. Споры и конфликты в деловом общении.	4	Устные ответы, тестирование, интерактивные формы	08.03 – 03.04	ОК–5, ОК–6, ПК – 30	7 [1 – 15]
4	Устное деловое общение. Лингвистическое сопровождение проектной деятельности в деловом общении. Межкультурный аспект устного делового общения	2	Устные ответы, тестирование, интерактивные формы	04-20.04	ОК–5, ОК–6, ПК – 30	7 [1 – 15]
5	Письменное деловое общение. Особенности официально-деловой письменной речи. Личная документация. Организационно-распорядительная документация.	2	Устные ответы, тестирование, интерактивные формы	21-30.04	ОК–5, ОК–6, ПК – 30	7 [1 – 15]
6	Письменное деловое общение. Информационно-справочная документация. Официальные письма. Основные виды письменных сообщений.	2	Устные ответы, тестирование, интерактивные формы	30.04- 12.05	ОК–5, ОК–6, ПК – 30	7 [1 – 15]
7	Письменное деловое общение. Электронная деловая коммуникация. Реклама в письменном деловом общении.	2	Устные ответы, тестирование, интерактивные формы	13-21.05	ОК–5, ОК–6, ПК – 30	7 [1 – 15]
8	Национальные особенности деловых коммуникаций. Межкультурный аспект письменной деловой коммуникации.	2	Устные ответы, тестирование, интерактивные формы	22.06- 05.07	ОК–5, ОК–6, ПК – 30	7 [1 – 15]

#### 4.1.3. Лабораторные занятия, их наименование и объем в часах

Учебным планом не предусмотрены.

#### 4.2. Самостоятельная работа

СРС – темы и (или) разделы тем для самостоятельного изучения, в том числе конспектирование – 35,1 ч.

№	Наименование тем (разделов)	Кол-во часов	Номер компетенции	Литература
1	Общение, его сущность, структура, виды и функции.	3	ОК–5, ОК–6, ПК – 30	7 [1 – 15]
2	Характеристики делового общения.	3	ОК–5, ОК–6, ПК – 30	7 [1 – 15]
3	Социально-психологические аспекты делового общения.	3	ОК–5, ОК–6, ПК – 30	7 [1 – 15]
4	Технологии делового взаимодействия.	3	ОК–5, ОК–6, ПК – 30	7 [1 – 15]
5	Стратегии устных деловых коммуникаций.	5	ОК–5, ОК–6, ПК – 30	7 [1 – 15]
6	Стратегии письменных деловых коммуникаций.	7	ОК–5, ОК–6, ПК – 30	7 [1 – 15]
7	Конфликтное взаимодействие в деловой сфере и управленческая этика.	5	ОК–5, ОК–6, ПК – 30	7 [1 – 15]
8	Национальные особенности деловых коммуникаций.	3,1	ОК–5, ОК–6, ПК – 30	7 [1 – 15]
9	Этикет и протокол официальных мероприятий.	3	ОК–5, ОК–6, ПК – 30	7 [1 – 15]

#### 4.3. Контактная внеаудиторная работа

СРС: – групповые консультации в течение семестра – 0,9 ч.

СРС экз. – экзамен учебным планом не предусмотрен

### 5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ, ТЕКУЩЕЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)

#### 5.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

<b>Номер компетенции "ОК-5"</b>	Формулировка компетенции: "Способность к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия "	
Дисциплины, формирующие компетенцию в процессе освоения образовательной программы		Этап формирования (семестр)
Индекс	Наименование	
Б1.Б.03	Иностранный язык	1-5
Б1.В.ДВ.01.02	Основы деловых коммуникаций и этикета	2
Б1.В.ДВ.02.02	Русский язык и культура речи	3
<b>Номер компетенции "ОК-6"</b>	Формулировка компетенции: " Способность работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия "	
Дисциплины, формирующие компетенцию в процессе освоения образовательной программы		Этап формирования (семестр)
Индекс	Наименование	
Б1.Б.02	Философия	2
Б1.Б.03	Иностранный язык	1-5
Б1.Б.10	Управление персоналом	5
Б1.В.01	Социология и психология	3
Б1.В.ДВ.01.01	Социально-психологические технологии инклюзивного образования	3
Б1.В.ДВ.01.02	Основы деловых коммуникаций и этикета	2
<b>Номер компетенции</b>	Формулировка компетенции: "Способность использовать приемы и методы работы с персоналом, методы оценки качества и	

"ПК-30"	результативности труда персонала"	
Дисциплины, формирующие компетенцию в процессе освоения образовательной программы		Этап формирования (семестр)
Индекс	Наименование	
Б1.Б.10	Управление персоналом	5
Б1.В.01	Социология и психология	3
Б1.В.ДВ.01.01	Социально-психологические технологии инклюзивного образования	3
Б1.В.ДВ.01.02	Основы деловых коммуникаций и этикета	2
Б1.В.ДВ.02.02	Русский язык и культура речи	3
Б1.В.ДВ.09.02	Методология подготовки водителей	8

**5.2. Описание показателей и критериев оценивания компетенции на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций.**

Оценка сформированности компетенций в рамках промежуточной аттестации проводится по билетам для зачета.

Билеты для зачета включают в себя вопросы для оценки знаний, умений и навыков. Количество вопросов в билетах для зачета - 3-10.

При текущей аттестации обучающихся оценка сформированности компетенций осуществляется на занятиях:

- лекционного типа посредством опроса обучаемых, в том числе по темам и разделам тем, вынесенных для самостоятельного изучения обучаемым;
- семинарского типа посредством собеседования, устного опроса по практическим занятиям, защиты отчета по лабораторным работам.

Номер компетенции	Показатели оценивания компетенций (знания и (или) умения и (или) навыки и (или) опыт деятельности, формируемые данной компетенцией)	Критерии оценивания компетенций на различных этапах их формирования		
		1-й уровень «УЗНАВАНИЕ»	2-й уровень «ВОСПРОИЗВЕДЕНИЕ»	3-й уровень «ПРИМЕНЕНИЕ»
ОК-5	<p><b>Знать:</b> роль деловых коммуникаций в жизни человека; основы делового общения, принципы и методы организации деловых коммуникаций; основные этические правила и требования делового и межличностного этикета, в соответствии с которым строить свое поведение и взаимодействие в профессиональной деятельности; национальные стили ведения переговоров, культурные особенности правил и традиций делового общения; источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов.</p> <p><b>Уметь:</b> организовывать переговорный процесс, в том числе с использованием современных средств коммуникации; применять на практике рациональные стратегии и тактики ведения переговоров; ориентироваться в протокольных требованиях деловой коммуникации; применять различные тактики ведения переговоров, выстраивать убедительную аргументацию с учетом восприятия партнера; осуществлять адекватный выбор этической позиции и аргументировать его при решении нравственных ситуаций; оценивать с нравственной позиции перспективы разрешения «открытых» проблем</p>	+	+	+

	<p>современного общества, предлагать собственные личностные и гражданские варианты их решения; применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.</p> <p><b>Владеть:</b> обязательным минимумом знаний в области теории общения, этики и психологии делового общения; навыками и средствами продуктивного общения в деловой сфере; навыками оценки своих поступков и поступков окружающих с точки зрения норм этики и морали; навыками поведения в коллективе и общения с гражданами в соответствии с нормами этикета; навыками построения позитивного профессионального имиджа.</p>			
ОК-6	<p><b>Знать:</b> роль деловых коммуникаций в жизни человека; основы делового общения, принципы и методы организации деловых коммуникаций; культурные особенности правил и традиций делового общения.</p> <p><b>Уметь:</b> применять на практике рациональные стратегии и тактики ведения переговоров; осуществлять адекватный выбор этической позиции и аргументировать его при решении нравственных ситуаций; оценивать с нравственной позиции перспективы разрешения «открытых» проблем современного общества, применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.</p> <p><b>Владеть:</b> навыками и средствами продуктивного общения в деловой сфере; навыками оценки своих поступков и поступков окружающих с точки зрения норм этики и морали; навыками поведения в коллективе и общения с гражданами в соответствии с нормами этикета; навыками построения позитивного профессионального имиджа.</p>	+	+	+
ПК-30	<p><b>Знать:</b> основы делового общения, принципы и методы организации деловых коммуникаций; культурные особенности правил и традиций делового общения.</p> <p><b>Уметь:</b> оценивать с нравственной позиции перспективы разрешения «открытых» проблем современного общества, применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности.</p> <p><b>Владеть:</b> навыками оценки своих поступков и поступков окружающих с точки зрения норм этики и морали; навыками поведения в коллективе и общения с гражданами в соответствии с нормами этикета; навыками построения позитивного профессионального имиджа.</p>	+	+	+

#### **Шкала оценивания компетенций:**

**«отлично» или «зачтено»** - обучающийся правильно, четко, аргументировано и в полном объеме изложил содержание теоретических вопросов, успешно выполнил практические задания, убедительно ответил на все дополнительные вопросы, показал высокий уровень сформированных компетенций;

**«хорошо» или «зачтено»** - обучающийся правильно, но недостаточно полно изложил содержание теоретических вопросов, успешно выполнил практические задания,

испытывал затруднения при ответе на дополнительные вопросы, показал продвинутый уровень сформированных компетенций;

**«удовлетворительно» или «зачтено»** - обучающийся изложил основные положения теоретических вопросов, правильно выполнил практическое задание, испытывал серьезные затруднения при ответах на дополнительные вопросы, показал пороговый уровень сформированных компетенций;

**«неудовлетворительно» или «не зачтено»** - обучающийся не справился с большинством теоретических вопросов и (или) не справился с выполнением практических заданий.

### **5.3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы.**

#### **Материалы для оценивания знаний:**

*Вопросы для оценивания знаний:*

1. Определение и функции общения.
2. Виды общения. Деловое общение и его кодекс.
3. Стили общения, уровни, стратегии и средства общения.
4. Понятие и средства деловой коммуникации
5. Признаки и характеристики делового общения.
6. Общение как коммуникация. Барьеры эффективной коммуникации.
7. Общение как восприятие: идентификация, эмпатия, рефлексия.
8. Факторы, затрудняющие адекватное восприятие в общении.
9. Формы межличностного взаимодействия в общении.
10. Социальное влияние: суггестия, конформизм, неконформизм.
11. Человек, индивид, индивидуальность, личность.
12. Концепции личности и их учет в деловом общении.
13. Защитные механизмы личности.
14. Учет гендерных особенностей личности.
15. Учет национальных особенностей личности.
16. Психологические типы акцентуации личности.
17. Основы графологии в деловом общении.
18. Основные закономерности проксемики.
19. Основы кинесики в деловом общении.
20. Основные закономерности такесики.
21. Синтоническая модель общения.
22. Виды речевой деятельности. Формы языка и стили речи.
23. Принципы и трудности эффективного слушания. Рекомендации для эффективного слушания.
24. Деловая беседа, цели и задачи, структурная организация.
25. Деловые переговоры.
26. Деловые совещания и собрания.
27. Публичная речь и презентация
28. Прием подчиненных.
29. Особенности общения через переводчика.
30. Определение понятия «спор», цели и подходы к ведению спора.
31. Техника убеждения партнера.
32. Особенности и тактика критики в споре.
33. Принципы, правила и тактика ведения спора.
34. Понятие конфликта, его структура и типы.
35. Причины конфликтов, модель конфликтного процесса и его последствия.
36. Стили поведения в конфликтной ситуации.
37. Методы и стратегии управления конфликтной ситуацией.
38. Психология и общество, психология и труд, профессиональная психология.
39. Принципы делового общения.

40. Психологические приемы влияния на партнера.
41. Принципы и правила успешной организации времени (time-management)/
42. Основные понятия об этикете и правила приветствия в деловом общении.
43. Методы и навыки ведения телефонных переговоров.
44. Организация делового завтрака, обеда, ужина.
45. Внешний вид в деловых переговорах.
46. Документирование управленческой деятельности.
47. Характеристика современного делового письма и виды деловых писем.
48. Общие правила оформления документов.
49. Средства психологического воздействия, уровни, цели.
50. Знаки внимания и правила их использования.

### *Тестовые задания для промежуточной оценки знаний*

#### **Эффективная коммуникация**

1. Выберите верный вариант ответа, определяющий обязанности руководителя во время приема подчиненных.

- 1) Критика собеседника недопустима.
- 2) Использование литературного стиля, грамотная речь.
- 3) Использование домислов и конфиденциальных данных, если это необходимо для получения нужного результата.
- 4) Руководитель свободен в использовании средств для получения максимального результата во время приема подчиненных.

2. Выберите верные варианты ответа. Качества руководителя, которые способствуют этичности его поведения:

- 1) Грамотная речь, понятная собеседнику.
- 2) Порядочность в решении вопросов личной жизни.
- 3) Умение культурно вести себя в обществе.
- 4) Следование требованиям моды.

3. Выберите верный вариант ответа. Функции конфликта в организациях СКСиТ бывают:

- 1) только негативными
- 2) только позитивными
- 3) негативными и позитивными
- 4) негативными, в редких случаях позитивными.

4. Выберите верный вариант ответа. Способ поведения в конфликте, который позволяет достичь максимального результата, сохранив при этом отношения с оппонентом:

- 1) компромисс
- 2) конкуренция
- 3) сотрудничество
- 4) приспособление
- 5) избегание

5. Выберите верный вариант ответа. К правилам конструктивной критики не относится:

- 1) «разговор ведите при свидетелях»
- 2) «сохраняйте ровный тон»
- 3) «найдите повод для похвалы»
- 4) «критикуйте поступки, а не личные качества человека».

6. Выберите верный вариант ответа. Что необходимо сделать, чтобы положить конец взаимному непониманию?

- 1) Угроза, принуждение или разрешение спора с позиции силы может заставить противника принять твою правоту.
- 2) Использование подарка может снять недопонимание.
- 3) От телефонного разговора предпочтительней уклониться.
- 4) Надо постараться принять позицию другого, уважая его достоинство.

7. Личное влияние человека на коллектив, приобретенное им благодаря способностям, знаниям, умениям – это:

- 1) авторитет
- 2) самоуничижение
- 3) авторитаризм
- 4) конформизм.

8. Выберите верные варианты ответа. Выделите основополагающие принципы управленческой этики.

- 1) Социальная справедливость.
- 2) Рассмотрение природы в качестве средства решения насущных задач.
- 3) Служебная ответственность.
- 4) Жесткая дисциплина.

9. Выберите верные варианты ответа. Выделите основополагающие принципы управленческой этики.

- 1) Суверенность личности.
  - 2) Умение приспосабливаться, если того требует ситуация.
  - 3) Бескомпромиссность.
  - 4) Бережное отношение к природе.
10. Выберите верные варианты ответа, определяющие нравственную оценку предприимчивости.
- 1) В любом случае безнравственна как синоним изворотливости, моральной нечистоплотности.
  - 2) В условиях рыночной экономики предполагает высокую ответственность, нравственный подход к делу.
  - 3) Предприимчивость несовместима с нравственным подходом к делу.
  - 4) Предприимчивость требует изобретательности, смелости в решении профессиональных задач.
11. Выберите верные варианты ответа. Выделите нравственные качества, определяющие нравственный облик руководителя.
- 1) Самоотдача в работе.
  - 2) Готовность пожертвовать интересами коллектива ради личной выгоды.
  - 3) Умение воспользоваться неудачами других ради своих целей.
  - 4) Умение говорить правду «в глаза».
12. Выберите верные варианты ответа. Укажите слагаемые нравственного здоровья коллектива.
- 1) Разумное соотношение личных целей работников с целями предприятия.
  - 2) Сознательная трудовая дисциплина.
  - 3) «Круговая порука».
  - 4) Пристрастие к спиртным напиткам – личное дело каждого, лишь бы человек не прогуливал и выполнял план.
13. Выберите верные варианты ответа. Укажите формы морального воздействия на работников организаций.
- 1) Эстетизация рабочих мест.
  - 2) Наставничество.
  - 3) Субъективный подход руководителя.
  - 4) Жесткая экономия средств на оборудование рабочих мест.
14. Выберите верные варианты ответа. Укажите методы морального воздействия на работников организаций.
- 1) Моральное убеждение.
  - 2) Нравственные примеры.
  - 3) Повышенная требовательность.
  - 4) Общественные поручения.
15. Выберите верные варианты ответа. Укажите особенности имиджа.
- 1) Является однажды заданным.
  - 2) Правдоподобен.
  - 3) Имеет точный адрес.
  - 4) Консервативен.
16. Выберите верные варианты ответа, указав черты, определяющие привлекательность имиджа делового партнера.
- 1) Компетентность.
  - 2) Порядочность.
  - 3) Жесткость и бескомпромиссность.
  - 4) Надежность.
17. Выберите верные варианты ответа. Определите разновидности позитивного стиля руководства.
- 1) Социальный архитектор.
  - 2) «Птица страус».
  - 3) «Педант».
  - 4) Лидер-кризисник.
18. Выберите верные варианты ответа. Определите разновидности негативного стиля руководства
- 1) «Посредник».
  - 2) Специалист по командообразованию.
  - 3) «Кабан».
  - 4) «Жучок».
  - 5) Реформатор.
19. Выберите верный вариант ответа. К структурным причинам конфликтов в организации относятся:
- 1) личностные трения между сотрудниками
  - 2) противоречивость должностных инструкций
  - 3) различия в уровне образования и культуры сотрудников.
  - 4) отсутствие единомышленников в коллективе.
20. Ситуация наличия острого противоречия между интересами, ценностями, целями людей – это:
- 1) депрессия
  - 2) конфликт
  - 3) альтернатива
  - 4) аналогия

21. Выберите верный вариант ответа. Одной из важных причин возникновения конфликтов в трудовом коллективе предприятия можно назвать:

- 1) коммуникации
- 2) наличие неформальных групп
- 3) отсутствие единомышленников в коллективе
- 4) стремление к лидерству

#### **Этика и психология делового общения**

1. Выберите верный вариант ответа. Что такое «деловое общение»?

- 1) Любое общение, в процессе которого идет обмен информацией.
- 2) Неформальное общение, которое может быть прервано по желанию одного из собеседников.
- 3) Это взаимодействие между людьми, в процессе которого происходит обмен информацией, направленный на решение конкретной проблемы.
- 4) Это общение, возникающее при желании одного из собеседников.

2. Выберите верные варианты ответа, определяющие отличия делового общения от обыденного.

- 1) Является формальным.
- 2) Не преследует целей, поэтому дальнейшее взаимодействие собеседников необязательно.
- 3) Период взаимодействия с партнером не ограничивается рамками конкретного акта общения.
- 4) Решение проблем личного плана.

3. Выберите верные варианты ответа, определяющие специфику партнерских отношений.

- 1) Принимается важность профессиональной компетентности сотрудника независимо от его личных интересов и потребностей.
- 2) Наличие положительных эмоций у партнеров по отношению друг к другу обязательно.
- 3) Руководитель поощряет сотрудника только при наличии позитивных эмоций к нему.
- 4) Обязательно объединение общих усилий для достижения результата.

4. Выберите верные варианты ответа. Что предполагает регламент делового общения?

- 1) Определение времени обсуждения проблемы и поиск взаимоприемлемого решения.
- 2) Время коллективного обсуждения проблемы в ходе переговоров определяется по ходу решения вопроса.
- 3) Роль каждого из участников переговоров определяется в ходе обсуждения проблемы.
- 4) Разделение обсуждения на отдельные этапы в целях достижения на каждом из них определенного результата.

5. Укажите формы делового общения.

- 1) Прием подчиненных.
- 2) Встреча.
- 3) Публичное выступление.
- 4) Деловое совещание.
- 5) Спор.

6. Выберите верные варианты ответа. Укажите требования к организации публичного выступления.

- 1) Заранее определяется тема выступления и его цели.
- 2) Заранее оценивать аудиторию и условия встречи нет необходимости, так как опытный оратор сможет по ходу выступления сориентироваться к интересам аудитории.
- 3) Обязательна подготовка плана выступления и его репетиция.
- 4) Необходимо заранее собрать необходимые материалы.

7. Выберите верные варианты ответа. Укажите структурные элементы беседы.

- 1) Установление места и времени встречи.
- 2) Неречевые компоненты общения не имеют значения.
- 3) Подведение итогов беседы.
- 4) Структура беседы не имеет значения, все зависит от желания партнеров прийти к общему решению.

8. Выберите верные варианты ответа. Укажите типы совещаний по их назначению.

- 1) Совещание с целью принятия решений.
- 2) Совещание с целью обсуждения итогов предстоящих выборов.
- 3) Информационное совещание.
- 4) Совещание с целью установления конфиденциальных данных на сотрудников предприятия.

9. Выберите верный вариант ответа. Укажите наиболее эффективный способ проведения делового совещания.

- 1) «Родитель» - «Ребенок».
- 2) «Взрослый» - «Взрослый».
- 3) «Ребенок» - «Ребенок».
- 4) «Ребенок» - «Родитель».

10. Выберите верные варианты ответа. Укажите особенности деловых переговоров.

- 1) Предусматривается подписание документов, определяющих взаимные обязательства партнеров.
- 2) Подбор специалистов определяется по ходу переговоров.
- 3) Поиск партнеров.
- 4) Свои интересы – прежде всего. Интересы партнеров не имеют значения.



11. Выберите верные варианты ответа. Что необходимо учесть в процессе подготовки переговоров?
- 1) Подбор специалистов в состав делегации.
  - 2) Выбор деловых костюмов.
  - 3) Подготовка документов, образцов изделий...
  - 4) Уточнение погодных условий.
12. Выберите верные варианты ответа. Укажите основные мероприятия, предшествующие процессу переговоров.
- 1) Предварительное посещение места проведения переговоров, знакомство с его преимуществами и недостатками.
  - 2) Установление обстоятельств личной жизни представителей делегации партнеров.
  - 3) Оформление именных табличек участников с названием организаций.
  - 4) Подбор цветовой гаммы деловых костюмов членов делегации.
13. Выберите верные варианты ответа. Укажите действия, значимые для проведения переговоров.
- 1) Способ размещения делегатов за столом переговоров.
  - 2) В случае невозможности достижения цели переговоров возможно использование критики партнеров, а так же скрытых угроз, что, возможно, заставит их изменить свое решение.
  - 3) Активно слушать и открыто интересоваться проблемами и достижениями партнера.
  - 4) Для укрепления доверия возможно принижение собственных достижений.
14. Выберите верные варианты ответа. Укажите основные факторы воздействия на партнера во время проведения переговоров.
- 1) Использование мнений авторитетных экспертов.
  - 2) Указание на неудачи партнера, предшествующие данным переговорам.
  - 3) Использование рассуждений, подкрепленных цифрами и фактами.
  - 4) Указание партнеру на ненадежность конкурентов, с которыми так же возможно заключение взаимовыгодных договоренностей.
15. Выберите верный вариант ответа. К формам делового общения не относится:
- 1) публичное выступление
  - 2) деловые переговоры
  - 3) неформальная вечеринка сотрудников.
  - 4) беседа с клиентом
16. Выберите верный вариант ответа. Правильное оформление деловых письменных сообщений - это
- 1) коммуникативная культура
  - 2) культура деловой переписки.
  - 3) культура речи.
  - 4) культура обслуживания клиентов
17. С точки зрения делового этикета телефонную трубку нужно поднимать:
- 1) сразу
  - 2) после 5-го звонка
  - 3) до 4-го звонка
  - 4) выждав несколько минут
18. С точки зрения делового этикета при случайном разрыве телефонного разговора, перезванивает:
- 1) инициатор разговора
  - 2) тот человек, которому звонили
  - 3) более молодой
  - 4) более вежливый
19. Вы – представитель предприятия сервиса и туризма. На поступивший телефонный звонок вы ответите:
- 1) говорите.
  - 2) Алло.
  - 3) называете организацию, подразделение, свое имя.
  - 4) да, я вас слушаю.
20. Выберите верный вариант ответа. Если во время беседы с посетителем звонит телефон, необходимо
- 1) отвлекаясь от беседы, ответить на звонок.
  - 2) попросить звонившего перезвонить позже.
  - 3) проигнорировать звонок.
  - 4) продолжить беседу с одновременным ответом на телефонный звонок.

#### **Деловой этикет**

1. Выберите верный вариант ответа. Согласно деловому этикету при встрече первым приветствует:
- 1) подчиненный руководителя
  - 2) руководитель подчиненного
  - 3) не приветствуют друг друга
  - 4) приветствуют друг друга при наличии посторонних.
2. Выберите верный вариант ответа. Какое обращение, «ты» или «Вы», допустимо по правилам делового этикета в служебных отношениях?

- 1) Обращение на «ты» сближает собеседников.
  - 2) Обращение на «ты», если собеседники хорошо знают друг друга.
  - 3) Обращение на «Вы». Это снимет возможные недоразумения в общении.
  - 4) Обращение на «Вы», если хочешь понравиться начальнику.
3. Выберите верный вариант ответа, продолжив фразу. В процессе телефонного разговора по правилам делового этикета
- 1) невербальные средства общения не имеют значения.
  - 2) В случае необходимости по служебным делам допустим звонок в любое вечернее время и даже ночью.
  - 3) Поскольку мимика собеседника неизвестна, тональность речи не имеет значения.
  - 4) Не следует употреблять жаргонные выражения и труднопроизносимые слова.
4. Выберите верный вариант ответа. Если собеседника плохо слышно по телефону, по правилам этикета поступаю следующим образом:
- 1) Прошу перезвонить.
  - 2) Бросаю трубку.
  - 3) Стараюсь говорить тихо, чтоб собеседник сам бросил трубку.
  - 4) Даю возможность звонящему выговориться и бросаю трубку.
5. Выберите верный вариант ответа. Клиент звонит с просьбой. Вы по правилам делового этикета ответите следующим образом:
- 1) «Позвоните в другую фирму»
  - 2) «Нет, мы не сможем этого для вас сделать»
  - 3) «Наша фирма этим не занимается, но мы можем предложить вам следующее».
  - 4) «Извините, у нас обеденный перерыв».
6. Выберите верный вариант ответа. Укажите требование к поведению курящих сотрудников по правилам делового этикета.
- 1) Курение не должно мешать делу, поэтому никаких ограничений для курящих сотрудников не должно быть.
  - 2) Курение возможно только в специально отведенных для этого местах.
  - 3) Если курит руководитель, ограничений для курящих сотрудников нет.
  - 4) Если курит большинство членов коллектива, ограничений для курящих сотрудников нет.
7. Выберите верные варианты ответа. Укажите требования вручения деловых подарков согласно этикету деловых отношений.
- 1) Если же вы встречаетесь с партнером впервые, то не следует торопиться с подарком, особенно дорогим.
  - 2) Подарок – это знак того, что даримая вещь вам просто не нужна.
  - 3) Подарок – это свидетельство корысти.
  - 4) Дарение требует большого такта и вкуса. Общих правил для всех случаев жизни здесь не существует.
8. Выберите верные варианты ответа. Укажите требования вручения деловых подарков согласно этикету деловых отношений.
- 1) При получении подарка обязательно тут же вскрыть упаковку и выразить восхищение, иначе даритель может расценить ваше безразличие как неуважение к нему.
  - 2) Преподнесение спиртного вполне уместно.
  - 3) Подарки будут выглядеть веселее, если их украсить гравировкой или монограммой, эмблемой вашей фирмы или инициалами того, кому предназначен подарок.
  - 4) Исключение из числа возможных предметов для подарка икон, жемчуга, носовых платков, часов, зеркал, ножей и др. – предрассудки. Любая вещь, преподнесенная с добрыми намерениями, будет уместна.
9. Выберите верные варианты ответа. Укажите требования вручения деловых подарков согласно этикету деловых отношений.
- 1) К посылаемой корзине цветов или букету следует приложить визитную карточку или записку с добрыми пожеланиями.
  - 2) То, что мужчинам цветы не дарят, является предрассудком.
  - 3) Отказ от подарка - очень ответственный поступок, который может быть мотивирован исключительно принципиальной позицией или бестактностью дарящего.
  - 4) От дарения подарков по разным поводам, чтобы не быть неверно понятыми, следует воздержаться.
10. Выберите верные варианты ответа. Как следует, сидя за рабочим столом, принимать клиента или посетителя?
- 1) Не следует предлагать клиенту или посетителю сесть, в противном случае разговор может затянуться.
  - 2) Нужно протянуть руку для рукопожатия.
  - 3) Чтобы разговор не затянулся, нужно показать, что вы заняты важными делами.
  - 4) Встать и обойти стол навстречу клиенту или посетителю.
11. Выберите верные варианты ответа. Какие правила следует помнить, нанося деловые визиты?
- 1) Не следует входить, если интересующий нас человек говорит с кем-то или отсутствует в кабинете.
  - 2) Не нужно ждать, когда на Вас посмотрят, с порога следует начать разговор, захватив внимание хозяина кабинета.

- 3) Портфель и плащ следует держать на коленях.
- 4) Нужно дождаться предложения сесть; если не предлагают, то можно сесть самому, но не стоять.
12. Выберите верные варианты ответа. Как по правилам делового этикета нужно сделать замечание сотруднику фирмы?
- 1) Не делать замечание подчиненному в присутствии третьего лица.
  - 2) Высказать замечание в жесткой форме, чтоб в следующий раз этого не повторилось.
  - 3) Высказанное в резкой форме замечание вряд ли подвигнет на трудовые успехи. Уместнее сказать мягко и наедине.
  - 4) Высказанное публично замечание станет уроком и для других сотрудников.
13. Выберите верные варианты ответа. Как по правилам делового этикета нужно похвалить сотрудника фирмы?
- 1) Похвалить сотрудника следует прилюдно, другим членам коллектива будет приятно, что руководитель отметил успехи их коллеги.
  - 2) Чтобы не вызывать зависти коллег, следует похвалить сотрудника, не привлекая внимания всех членов коллектива.
  - 3) Похвала не имеет смысла, так как каждый работает и получает за это денежное вознаграждение.
  - 4) Публичное признание заслуг сотрудника способно сплотить коллектив на решение общих задач.
14. Выберите верные варианты ответа. Назовите кинесические средства делового этикета.
- 1) Поза, жесты, мимика.
  - 2) Речь, интонация.
  - 3) Взгляд, походка.
  - 4) Одежда, прическа.
15. Выберите верные варианты ответа. Назовите просодические средства делового этикета.
- 1) Громкость голосового тона, тембр голоса.
  - 2) Поза, мимика.
  - 3) Сила удара, высота голоса.
  - 4) Аксессуары к одежде.
16. Выберите верные варианты ответа. Назовите такесические средства делового этикета.
- 1) Тембр голоса.
  - 2) Рукопожатие, похлопывание.
  - 3) Мимика, позы.
  - 4) Поцелуи.
17. Выберите верный вариант ответа. Назовите проксемические средства делового этикета.
- 1) Дистанция между партнерами во время общения.
  - 2) Рукопожатие.
  - 3) Телодвижения.
  - 4) Тембр голоса.

### **Материалы для оценивания умений и навыков:**

#### **примерная тематика творческих заданий – эссе**

Эссе студента – это самостоятельная письменная работа на тему, предложенную преподавателем (тема может быть предложена и студентом, но обязательно согласована с преподавателем). Цель эссе состоит в развитии навыков самостоятельного творческого мышления и письменного изложения собственных мыслей.

#### **Эссе должно содержать:**

1. четкое изложение сути поставленной проблемы;
2. самостоятельно проведенный анализ этой проблемы с использованием концепций и аналитического инструментария, рассматриваемого в рамках дисциплины;
3. выводы, обобщающие авторскую позицию по поставленной проблеме;
4. подробный разбор предложенной задачи с развернутыми мнениями;
5. подбор и детальный анализ примеров, иллюстрирующих проблему.

#### **Темы эссе.**

1. Пифагор писал: «В общении следует держаться так, чтобы друзей не делать врагами, а врагов друзьями». Поясните высказывание.
2. Теодор Рузвельт утверждал, что «самая главная формула успеха — знание, как обращаться с людьми». Согласны ли Вы с ним и почему?
3. Что имеет в виду П. Буаст, утверждая: «Кто говорит, тот сеет; кто слушает, тот собирает жатву»?
4. Согласны ли Вы с высказыванием А. Ривароля: «Близкое общение – вот откуда берут начало нежнейшая дружба и сильнейшая ненависть»?
5. Что ответить человеку, который считает: «Буду говорить, как хочу и умею».

6. Что имел в виду Лабрюер, утверждая, что «не следует судить о человеке по лицу – оно позволяет лишь строить предположения».

7. Поясните следующее правило Д.Карнеги: «Внушайте вашему собеседнику сознание его значимости и делайте это искренне».

8. Поясните смысл французской пословицы: «Переговоры – это не место для порывов, это место для дипломатии».

9. Как следует понимать восточную мудрость: «Истина находится не в словах говорящего, а в ушах слушающего»?

10. Согласны ли Вы с высказыванием А.Шопенгауэра: «Все негодяи, к сожалению общительны»?

11. Согласны ли вы с высказыванием Леонардо да Винчи: «Противник, вскрывающий ваши ошибки, гораздо полезнее, чем друг, скрывающий их»?

12. Поясните слова Сент-Экзюпери: «Единственная известная мне роскошь – это роскошь человеческого общения».

13. «Талантом собеседника отличается не тот, кто охотно говорит сам, а тот с кем охотно говорят другие», - заметил Жан Лабрюйэр, что он имел в виду?

14. Американцы говорят, что «у тебя не будет второго шанса произвести первое впечатление». Охарактеризуйте это высказывание.

15. Какие основания были у Блеза Паскаля, чтобы сделать следующее заявление: «Я написал длинное письмо, потому что у меня не было времени, чтобы написать короткое»?

16. Охарактеризуйте высказывание Ремарка: «Чем больше люди знают друг друга, тем меньше понимают. И чем ближе они узнают друг друга, тем более чужими становятся».

17. Что имел в виду Бен Джонсон, замечая: «Говорить и дурак может, а умный человек – разговаривает»?

18. Прокомментируйте высказывание Авраама Линкольна. «Когда я готовлюсь с кем-то что-то обсуждать, то трачу треть своего времени, размышляя о себе и о том, что я собираюсь сказать, и две трети, думая о нем, и о том, что собирается сказать он.

19. Чему учит нас восточная мудрость: «Виляя хвостом, собака добывает себе пропитание, а гавкая, получает лишь побои»?

20. Согласны ли Вы с Гарри Трумэном, который давал следующий совет политикам, выступающим публично: «Если ты не в состоянии уговорить их, смуди их»?

## **6. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

Для использования интерактивных форм проведения занятий, в частности применение ИТ-методов, необходимо соответствующее материально-техническое обеспечение. Этим требованиям отвечает кабинет гуманитарных и социально-экономических дисциплин - аудитория № 208: на базе 14 ПК, объединенными в локальную сеть с выходом в Интернет, мультимедийная доска, проектор, принтер, сканер, телевизор. В процессе обучения используются современные программно-методические комплексы.

## **7. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

### **Основная учебная литература**

1. The Basics of Business Intercultural Communication: основы деловой межкультурной коммуникации: учебное пособие/ Маклакова Е.А., Илунина А.А., Литвинова Ю.А. - Воронежская государственная лесотехническая академия, 2011. - 169 стр. – режим доступа: <http://www.knigafund.ru/books/187164>
2. Межкультурная коммуникация и корпоративная культура: учебное пособие/ Персикова Т.Н. - М: Логос, 2008. - 114 с.– режим доступа: <http://www.knigafund.ru/books/178671>
3. Деловая репутация: как создать и укрепить: учебное пособие/ Сальникова Л.С. - Директ-Медиа, 2016. - 271 с.– режим доступа: <http://www.knigafund.ru/books/181694>
4. Эффективный секретарь: делопроизводство, организация работы, деловое общение: пособие/ Еремина Н.Л. - Сибирское университетское издательство, 2009. - 192 с.– режим доступа: <http://www.knigafund.ru/books/178233>

5. Деловое общение: сборник контрольных заданий/ КемГУКИ, 2014. - 76 с. – режим доступа: <http://www.knigafund.ru/books/181589>
6. Профессиональная этика и этикет: учебное пособие/ Загорская Л.М. - НГТУ, 2012. - 292 с. – режим доступа: <http://www.knigafund.ru/books/186313>
7. Социальная психология: учебник/ Оренбургский государственный университет, 2015. - 355 с.– режим доступа: <http://www.knigafund.ru/books/184999>

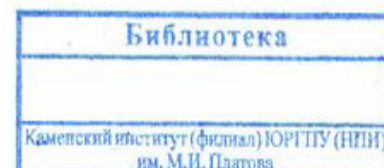
#### **Дополнительная учебная литература**

##### *Учебные издания*

8. Захарова, И. В. Деловые коммуникации: практикум / И. В. Захарова. Ульяновск: УВАУ ГА(И), 2015. – 131 с. – режим доступа: <http://window.edu.ru/resource/705/80705>
9. М.А. Дедюлина, Е.В. Папченко. Этикет: Учебно-методическое пособие. – Таганрог: Изд-во ТТИ ЮФУ, 2008. – 174 с. – режим доступа: <http://window.edu.ru/resource/425/69425>
10. Риторика: учебное пособие/ Костромина Е.А. - Директ-Медиа, 2014. - 194 с.– режим доступа: <http://www.knigafund.ru/books/185202>
11. Работа без конфликтов: тактика успешного сотрудничества/ Шапиро С.А., Котенко И.Ю. - Директ-Медиа, 2015. - 325 с. – режим доступа: <http://www.knigafund.ru/books/184916>
12. Методические указания для подготовки к семинарским занятиям.

##### *Информационные справочные системы, профессиональные базы данных*

13. Научная электронная библиотека [www.elibrary.ru](http://www.elibrary.ru)
14. ЭБС [www.knigafund.ru](http://www.knigafund.ru)
15. АСУД и светофоры [http://www.fcp-pbdd.ru/special\\_equipment/20043/](http://www.fcp-pbdd.ru/special_equipment/20043/)



##### **Комплект лицензионного программного обеспечения:**

1. Microsoft Windows 7,8,10 лицензия 1203798551
2. Microsoft Office 2007 Professional Plus лицензия 42947565

**Изменения основной образовательной программы в части рабочей программы дисциплины (модуля)**

(в связи с вступлением в силу с 01.09.2017 г. Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования - программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 5 апреля 2017 г.)

Рабочей программы по дисциплине: Основы деловых коммуникаций и этикета.

для направления подготовки (специальности) 23.03.01

Технология транспортных процессов, Организация дорожного движения, год набора- 2016, форма обучения- очная

1. Пункт 3 читать в следующей редакции

№ семестра	Формы организации работы обучающихся	Всего часов по учебному плану, ак. час / астр. час	Контактная работа, ак. час / астр. час		Самостоятельная работа обучающихся, ак. час / астр. час
			аудиторная	вне-аудиторная	
2	лекции	18 / 13,5	18 / 13,5	x	x
	лабораторные работы	0 / 0	0 / 0	x	x
	практические занятия (семинарские занятия)	18 / 13,5	18 / 13,5	x	x
	контактная внеаудиторная работа, самостоятельная работа обучающихся в период обучения	36 / 27	x	0,9 / 0,675	35,1 / 26,325
	контактная внеаудиторная работа, самостоятельная работа обучающихся в период экзаменационной сессии	0	x	0 / 0	0 / 0
	<b>ВСЕГО за 2 семестр</b>	<b>72 / 54</b>	<b>36 / 27</b>	<b>0,9 / 0,675</b>	<b>35,1 / 26,325</b>
<b>ИТОГО по дисциплине</b>		<b>72 / 54</b>	<b>36 / 27</b>	<b>0,9 / 0,675</b>	<b>35,1 / 26,325</b>

2. В п. 4 количество часов в часах считать количеством часов в академических часах.

Заведующий кафедрой Техники и технологии Гасанов А.Б.

