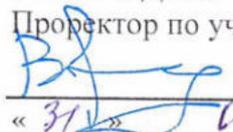


Документ подписан простой электронной подписью Информация о владельце: ФИО: Таскава Сергей Валерьевич Должность: Ректор	МИНОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИИ Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ»)	
Дата подписания: 14.04.2025 12:57:49 Уникальный программный ключ: 04c19ed8bfb98f3b6cb77a486b9a8788b8522575	Рабочая программа дисциплины "БИЗНЕС-КОММУНИКАЦИИ" по направлению подготовки (специальности) «Таможенное дело» направленности (профилю) Таможенное декларирование и таможенный контроль перемещаемых товаров ФГБОУ ВО «ЧелГУ»	стр. 1

УТВЕРЖДАЮ  
 Проректор по учебной работе  
 / В.Е. Федоров  
 «31» 08



## Рабочая программа дисциплины (модуля)

БИЗНЕС-КОММУНИКАЦИИ

Направление подготовки (специальность)

38.05.02 Таможенное дело

Направленность (профиль)

Таможенное декларирование и таможенный контроль перемещаемых товаров

Присваиваемая квалификация (степень)

специалист таможенного дела

Форма обучения

заочная

Год(ы) набора 2015, 2016, 2017, 2018, 2019, 2020

\*Рабочая программа дисциплины (модуля) адаптирована для инклюзивного обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья

Челябинск 2020 г.

**Рабочая программа дисциплины (модуля) принята:**

Ученым советом факультета (института, филиала): Институт экономики отраслей,  
бизнеса и администрирования(21)

Протокол заседания № « 01 » 24 08 2020 г.

Председатель Ученого совета  
факультета (института, филиала) \_\_\_\_\_ Бархатов В.И.  
*подпись* И.О. Фамилия

Секретарь Ученого совета  
факультета (института, филиала) \_\_\_\_\_ Плетнев Д.А.  
*подпись* И.О. Фамилия

**Рабочая программа дисциплины (модуля) одобрена и рекомендована кафедрой**

Экономики отраслей и рынков

Протокол заседания № 19 от « 24 » 08 2020 г.

Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_ Бархатов В.И.

Автор (составитель)

\_\_\_\_\_ к.и.г.и.с. Николаева С.П.

**Структура рабочей программы соответствует приказу ректора  
ФГБОУ ВО «ЧелГУ» от «05» декабря 2018 г. № 678-1**

## Содержание

1. Цели освоения дисциплины
2. Место дисциплины в структуре ОПОП
3. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины (модуля)
4. Объем дисциплины (модуля)
5. Структура и содержание дисциплины (модуля)
6. Фонд оценочных средств
  - 6.1. Перечень видов оценочных средств
  - 6.2. Типовые контрольные задания и иные материалы для текущей аттестации
  - 6.3. Типовые контрольные вопросы и задания для промежуточной аттестации
  - 6.4. Критерии оценивания
7. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины (модуля)
  - 7.1. Рекомендуемая литература
  - 7.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"
  - 7.3. Перечень информационных технологий
8. Материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля)
9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)
10. Специальные условия освоения дисциплины обучающимися с инвалидностью и ограниченными возможностями здоровья

Рабочая программа дисциплины "БИЗНЕС-КОММУНИКАЦИИ" по направлению подготовки (специальности) "Таможенное дело" ФГБОУ ВО «ЧелГУ»	стр. 4
--	--------

### 1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Сформировать у студентов систематизированное представление о деловых коммуникациях, как средстве сотрудничества, взаимодействия, обеспечения достижения целей работников, целей организации и целей общества; содействовать формированию лидерских и коммуникативных качеств, ответственности, прививать правила деловой этики и норм поведения, принятых в профессиональном обществе.
задачи дисциплины:
- изучение теоретических основ деловой коммуникации, освоение коммуникативного категориального аппарата, общих закономерностей, сходств и различий видов, уровней и форма коммуникации, являющихся необходимым условием успешной деятельности современного специалиста
- формирование способности и навыков продуктивного делового поведения, реагирования, взаимодействия и делового общения
- изучение специфики использования теоретических основ и технологий коммуникаций
-сформировать у обучающихся понимание специфики организации и осуществлении различных форм деловых коммуникаций , а также практической значимости коммуникативной компетентности в профессиональной деятельности
-сформировать у обучающихся умение выявлять психолого-коммуникативный потенциал деловых партнеров и осознанное отношение у выбору стратегий деловых коммуникаций

### 2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП

Цикл (раздел) ОПОП:	Б1.Б.40
<b>2.1 Требования к предварительной подготовке обучающегося:</b>	
Для успешного освоения дисциплины студент должен знать: законы развития природы, общества, мышления	
уметь: использовать современный понятийный аппарат общественных наук для освоения элементарных профессиональных навыков; логически строить устную и письменную речь	
владеть: навыками применения понятийного аппарата общественных наук для освоения профессиональных дисциплин; культурой мышления и способностью к восприятию информации	
ТОВАРОВЕДЕНИЕ И ЭКСПЕРТИЗА В ТАМОЖЕННОМ ДЕЛЕ	
ЭТИКА ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ	
ИНОСТРАННЫЙ ЯЗЫК	
<b>2.2 Дисциплины и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:</b>	
Дисциплина "Бизнес-коммуникации" закладывает основы для дальнейшего изучения таких курсов как:	
УПРАВЛЕНИЕ ТАМОЖЕННЫМ ДЕЛОМ	
ЗАЩИТА ВЫПУСКНОЙ КВАЛИФИКАЦИОННОЙ РАБОТЫ, ВКЛЮЧАЯ ПОДГОТОВКУ К ЗАЩИТЕ И ПРОЦЕДУРУ ЗАЩИТЫ	

### 3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

<b>ОК-4:</b>	<b>готовностью действовать в нестандартных ситуациях, нести социальную и этическую ответственность за принятые решения</b>
<b>Знать:</b>	- основы принятия организационно-управленческих решений;- механизмы возникновения взаимопонимания между людьми;
<b>Уметь:</b>	-анализировать коммуникативные процессы в организации, влиять на индивидуальное и групповое поведение работников;разрешать конфликтные ситуации, эффективно работать в команде.
<b>Владеть:</b>	- навыками коллективной работы, организаторскими способностями; - навыками познавательной деятельности, навыками разрешения внутри и межличностных конфликтов;
<b>ОПК-2:</b>	<b>готовностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач профессиональной деятельности</b>
<b>Знать:</b>	виды и типы устной и письменной деловой коммуникации: особенности вербальной и невербальной коммуникации для решения профессиональных задач

Рабочая программа дисциплины "БИЗНЕС-КОММУНИКАЦИИ" по направлению подготовки (специальности) "Таможенное дело" ФГБОУ ВО «ЧелГУ»	стр. 5
--	--------

<b>Уметь:</b>
учитывать национальные особенности в устном и письменном межкультурном деловом общении; уметь работать с научной литературой и другими источниками информации
<b>Владеть:</b>
-опытом участия в диалогических формах делового общения; систематизации отечественных и зарубежных информационных источников, их отбора с целью подготовки обзоров событий за определённый период

**В результате освоения дисциплины обучающийся должен**

<b>3.1 Знать:</b>
3.1.1 - основы конфликтного поведения в коллективе, способы разрешения и преодоления конфликтов;
3.1.2 - механизмы возникновения взаимопонимания между людьми;
3.1.3 - основы национального и международного этикета
3.1.4 - особенности самопрезентации, публичного выступления;
3.1.5 - правила электронного этикета;
3.1.6 - способы формирования положительного имиджа делового человека,
3.1.7 - основы принятия организационно-управленческих решений;
3.1.8 - методы управления персоналом;
3.1.9 - основные теории лидерства и власти;
3.1.10 - принципы формирования команды
3.1.11 - особенности, виды и принципы устного и письменного делового общения,
3.1.12 - особенности жанров устной и письменной диалогической деловой речи,
3.1.13 - монологические особенности бизнес-коммуникаций,
3.1.14 - речевые особенности выступления с электронной презентацией,
3.1.15 - особенности невербальной бизнес- коммуникации
<b>3.2 Уметь:</b>
3.2.1 - применять различные приемы и средства познания других людей в профессиональной деятельности;
3.2.2 - толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия;
3.2.3 - разрешать конфликтные ситуации, эффективно работать в команде.
3.2.4 - учитывать психологические основы коммуникаций,
3.2.5 - преодолевать коммуникативные барьеры в деловом общении,
3.2.6 - эффективно работать в команде,
3.2.7 - соблюдать правила речевого и не речевого этикета в бизнес- коммуникации;
3.2.8 - вести деловые переговоры, совещания и использовать современные средства коммуникации
3.2.9 - толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия;
3.2.10 - разрешать конфликтные ситуации, эффективно работать в команде.
3.2.11 - осуществлять эффективную речевую самопрезентацию,
3.2.12 - готовить публичную речь,
3.2.13 - понимать язык невербальной бизнес-коммуникации,
3.2.14 - готовить устное выступление, сопровождаемое электронной презентацией,
3.2.15 - грамотно оформлять электронную презентацию,
3.2.16 - грамотно писать личные деловые бумаги ,
3.2.17 - учитывать национальные особенности в устном и письменном межкультурном деловом общении,
3.2.18 - учитывать национально-культурные особенности коммуникативного поведения.
3.2.19 -анализировать коммуникативные процессы в организации, влиять на индивидуальное и групповое поведение работников;
<b>3.3 Владеть:</b>
3.3.1 -навыками социально-психологического анализа;
3.3.2 - навыками коллективной работы, организаторскими способностями.
3.3.3 - опытом соблюдения норм речевого и не речевого поведения в бизнес-коммуникации;
3.3.4 - навыками письменного делового взаимодействия
3.3.5 - опытом публичного выступления, навыками подачи информации

Рабочая программа дисциплины "БИЗНЕС-КОММУНИКАЦИИ" по направлению подготовки (специальности) "Таможенное дело" ФГБОУ ВО «ЧелГУ»		стр. 6
3.3.6	- навыками социально-психологического анализа;	
3.3.7	- навыками коллективной работы, организаторскими способностями.	
3.3.8	- применять различные стили руководства коллективом;	
3.3.9	- навыками организовывать групповую работу	
3.3.10	- навыками социально-психологического анализа;	
3.3.11	- навыками коллективной работы, организаторскими способностями;	
3.3.12	- навыками познавательной деятельности, навыками разрешения внутри и межличностных конфликтов;	
3.3.13	- опытом публичного выступления,	
3.3.14	- опытом распознавания значения жестов в бизнес-общении,	
3.3.15	- опытом подготовки выступления с электронной презентацией,	
3.3.16	- опытом написания личных деловых бумаг, электронной деловой переписки в сфере деловой коммуникации,	

4. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)	
Общая трудоемкость	2 ЗЕТ
Часов по учебному плану : 72 в том числе : аудиторные занятия : 6 самостоятельная работа : 62 часов на контроль : 4	Виды контроля на курсах:  зачеты 2

5. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)				
Код занятия	Наименование разделов и тем /вид занятия/	Семестр / Курс	Часов	Литература
	<b>Раздел 1. Тема 1. Общение как механизм взаимодействия в профессиональной сфере</b>			
1.1	общение и коммуникация: понятие виды, функции /Лек/	2	0,5	Л1.3 Л1.5 Л1.6 Л1.4Л2.1Л3.1 Э1 Э2 Э3
1.2	общение и коммуникация: понятие виды, функции /Пр/	2	0,5	Л1.6 Л1.5 Л1.4 Л1.3Л2.1Л3.1 Э1 Э2 Э3
1.3	общение и коммуникация: понятие виды, функции /Ср/	2	4	Л1.6 Л1.5 Л1.4 Л1.3Л2.1Л3.1 Э1 Э2 Э3
	<b>Раздел 2. Тема 2. Коммуникационный процесс. Барьеры коммуникации</b>			
2.1	Коммуникационный процесс. Барьеры коммуникации /Лек/	2	0,5	Л1.6 Л1.5 Л1.4 Л1.3Л2.1Л3.1 Э1 Э2 Э3
2.2	Коммуникационный процесс. Барьеры коммуникации /Пр/	2	0,5	Л1.6 Л1.5 Л1.4 Л1.3Л2.1Л3.1 Э1 Э2 Э3
2.3	Коммуникационный процесс. Барьеры коммуникации /Ср/	2	8	Л1.6 Л1.5 Л1.4 Л1.3Л2.1Л3.1 Э1 Э2 Э3
	<b>Раздел 3. Тема 3. Коммуникативная составляющая процесса общения. вербальные средства в деловой коммуникации</b>			
3.1	Тема 3. Коммуникативная составляющая процесса общения. вербальные средства в деловой коммуникации /Лек/	2	0,5	Л1.6 Л1.5 Л1.4 Л1.3Л2.1Л3.1 Э1 Э2 Э3
3.2	Тема 3. Коммуникативная составляющая процесса общения. вербальные средства в деловой коммуникации /Пр/	2	0,5	Л1.6 Л1.5 Л1.4 Л1.3Л2.1Л3.1 Э1 Э2 Э3
3.3	Тема 3. Коммуникативная составляющая процесса общения. вербальные средства в деловой коммуникации /Ср/	2	8	Л1.6 Л1.5 Л1.4 Л1.3Л2.1Л3.1 Э1 Э2 Э3
	<b>Раздел 4. Тема 5. Технологии делового взаимодействия и стратегии деловых коммуникаций</b>			

Рабочая программа дисциплины "БИЗНЕС-КОММУНИКАЦИИ" по направлению подготовки (специальности) "Таможенное дело" ФГБОУ ВО «ЧелГУ»				стр. 7
4.1	Тема 5.1 Деловая беседа, совещание Тема 5.2 Деловые переговоры Тема 5.3 публичное выступление Тема 5.4 Деловое письмо Тема 5.5 Деловое общение по телефону /Лек/	2	0,5	Л1.6 Л1.5 Л1.4 Л1.3Л2.1Л3.1 Э1 Э2 Э3
4.2	Тема 5.1 Деловая беседа, совещание Тема 5.2 Деловые переговоры Тема 5.3 публичное выступление Тема 5.4 Деловое письмо Тема 5.5 Деловое общение по телефону /Пр/	2	1	Л1.6 Л1.5 Л1.4 Л1.3Л2.1Л3.1 Э1 Э2 Э3
4.3	Тема 5.1 Деловая беседа, совещание Тема 5.2 Деловые переговоры Тема 5.3 публичное выступление Тема 5.4 Деловое письмо Тема 5.5 Деловое общение по телефону /Ср/	2	26	Л1.6 Л1.5 Л1.4 Л1.3Л2.1Л3.1 Э1 Э2 Э3
<b>Раздел 5. Тема 6. Конфликтное взаимодействие в деловой сфере и управленческая этика</b>				
5.1	Тема 6. Конфликтное взаимодействие в деловой сфере и управленческая этика /Пр/	2	0,5	Л1.2 Л1.6 Л1.5 Л1.4 Л1.3Л2.1Л3.1 Э1 Э2 Э3
5.2	Тема 6. Конфликтное взаимодействие в деловой сфере и управленческая этика /Ср/	2	8	Л1.2 Л1.6 Л1.5 Л1.4 Л1.3Л2.1Л3.1 Э1 Э2 Э3
<b>Раздел 6. Тема 4. Разновидности национально языка и функциональные стили речи</b>				
6.1	Тема 4. Разновидности национального языка и функциональные стили речи /Пр/	2	1	Л1.1 Л1.6 Л1.5 Л1.4 Л1.3Л2.1Л3.1 Э1 Э2 Э3
6.2	Тема 4. Разновидности национального языка и функциональные стили речи /Ср/	2	8	Л1.1 Л1.6 Л1.5 Л1.4 Л1.3Л2.1Л3.1 Э1 Э2 Э3

## 6. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

### 6.1. Перечень видов оценочных средств

эссе  
тесты  
реферат

### 6.2. Типовые контрольные задания и иные материалы для текущей аттестации

Примерные темы для написания эссе, рефератов

1. Основные отличия общения от предметной деятельности.
2. Место общения в ряду других социально-психологических явлений. Общение и отношения.
3. Подход к общению как к творческой деятельности.
4. Функции общения.
5. Аналитические модели межличностного общения.
6. Характеристики примитивного вида общения.
7. Характеристики манипулятивного вида общения.
8. Характеристики делового общения.
9. Характеристики личностного духовного общения.
10. Потребности, мотивы и направленность личности в общении.
11. Стили общения.
12. Психологические характеристики личности и их влияние на построение эффективной коммуникации.
13. Речевое воздействие и типы включения в сознание реципиента.
14. Виды коммуникативных воздействий.
15. Структура сообщения в общении.
16. Особенности коммуникации, центрированной на партнере.
17. Критерии успешной - неуспешной коммуникации.
18. Способы речевого выражения отношения к партнеру.

19. Соотношение вербальных и невербальных средств общения.
20. Понятие о взаимопонимании в общении. Стратегии взаимопонимания.
21. Понимание, интерпретация, атрибуция - сходства и различия.
22. Теории "диадического взаимодействия". Подход к взаимодействию в трансактном анализе (Э.Берн).
23. Понятие о кинесико-проксемических паттернах общения и невербальных интеракциях как показателях вида взаимодействия.
24. Понятие о затрудненном общении и его причинах.
25. Принципы выхода из ситуаций затрудненного взаимодействия.
26. Основные характеристики интерактивной стороны общения.
27. Основные характеристики конфликтной ситуации и способы поведения в ней.
28. Психологические требования организации беседы.
29. Психологические требования к организации и проведению дискуссии.
30. Коммуникативные типы партнеров в деловом общении.
31. Деловое общение при обслуживании клиентов.
32. Приемы, стимулирующие общение и создание доверительных отношений в деловой коммуникации.
33. Правила подготовки и проведения презентаций.
34. Документационное обеспечение делового общения.
35. Типология «карьеристов» и «карьеристок».
36. Стрессы в деловом общении.

Тестовые задания для проведения текущего контроля

1. Сферами делового общения являются:
  - А. служебная
  - Б. коммуникативная
  - В. культурная
  - Г. личная
2. Характеристиками делового общения являются:
  - А. регламентация
  - Б. свобода действий
  - В. детерминированность
  - Г. перцепция
3. Коммуникативная сторона общения это:
  - А. процесс обмена информацией между двумя людьми
  - Б. процесс восприятия людьми друг друга
  - В. процесс взаимодействия между людьми
  - Г. все ответы верны
4. Моральные нормы это:
  - А. правила и образцы, которые одобряются и выступают в качестве примера нормального поведения в конкретной семье
  - Б. правила и образцы, которые одобряются и выступают в качестве примера нормального поведения в обществе в различных жизненных сферах
  - В. Оба ответа верны
  - Г. Нет правильного ответа
5. Уровень делового общения, при котором один из собеседников постоянно подавляет второго, называется:
  - А. Примитивный
  - Б. Манипулятивный
  - В. Высший
  - Г. Авторитарный
6. Заменителями слов и фраз в общении являются:
  - А. жесты – регуляторы
  - Б. жесты – иллюстраторы
  - В. жесты – эмблемы
  - Г. жесты – адапторы
7. Когда в процессе аргументации мы делаем вид, что не слышим аргументов собеседника, то это говорит о том, что мы используем:
  - А. метод бумеранга
  - Б. метод «да, ...но...»
- 20
- В. Метод игнорирования
- Г. фундаментальный метод
8. Какой из ниже перечисленных типов личности нуждается в первую очередь в теплом человеческом отношении:

<p>Рабочая программа дисциплины "БИЗНЕС-КОММУНИКАЦИИ" по направлению подготовки (специальности) "Таможенное дело" ФГБОУ ВО «ЧелГУ»</p>	<p>стр. 9</p>
<p>А. человек, воспринимающий мир через ощущения  Б. человек, воспринимающий мир через интуицию  В. человек, воспринимающий мир рационально  Г. человек, воспринимающий мир эмоционально</p> <p>9. Личностная зрелость – это:  А. Способность взять на себя ответственность за свои поступки  Б. Способность приспосабливаться к среде по законам житейского разума  В. Сочетание высоких идеальных устремлений с готовностью выполнять скромные, земные задачи, ради этих целей  Г. Все ответы верны</p> <p>10. При пассивном слушании на первый план выступает:  А. отражение информации  Б. использование уточняющих техник и техник психологического воздействия  В. и то, и другое  Г. использование невербальных компонентов общения</p> <p>11. В структуру общения не входит следующая составляющая:  А. коммуникативная;  Б. перцептивная;  В. интерактивная;  Г. врожденная.</p> <p>12. Невербальное общение включает:  А. знание языка жестов и телодвижений;  Б. использование языка (совокупность слов и систем их использования);  В. использование речи;  Г. использование жаргона.</p> <p>13. К типу социальной дистанции (дистанция соблюдается на деловых встречах) относится дистанция:  А. до 45 см.;  Б. от 45 см. до 1,2 м.;  В. от 1,2 м. до 3,5 м.;  Г. от 3,5 м. и больше.</p> <p>21</p> <p>14. Укажите, сколько процентов получаемой о человеке информации (согласно исследованиям А.Пиза) приходится на невербальные коммуникации:  А. 20 %;  Б. 10%;  В. 40%;  Г. 55%;</p> <p>15. Примерами такесических невербальных средств общения являются:  А. поза, жесты, мимика, походка  Б. Рукопожатие, поцелуй  В. смех, плач, кашель  Г. ориентация в пространстве, дистанция</p> <p>16. Упрямого сотрудника легче всего убедить:  А. словом;  Б. используя приемы воздействия;  В. жизненной ситуацией, фактами;  Г. все ответы верны.</p> <p>17. Убеждение - это:  А. стереотип мышления, проявляющийся в поведении;  Б. процесс склонения собеседника на свою сторону;  В. идея, ставшая мотивом через личностное проживание;  Г. знания, не требующие доказательств.</p> <p>18. Манера общения определяется:  А. тоном общения (спокойным, взволнованным и т.п.);  Б. поведение в общении (уверенным, беспокойным);  В. дистанцией в общении (личной, социальной и т.п.);  Г. все ответы верны.</p> <p>19. К основным эмоциям контакта не относится:  А. гнев и страх;  Б. обида и доверие;  В. свобода;</p>	

- Г. любовь.
20. К функции конфликта относится:
- А. деструктивная;
  - Б. диагностическая;
  - В. вербальная;
  - Г. невербальная.
21. То, из-за чего возникает конфликт - это:
- 22
- А. мотивы конфликта;
  - Б. позиции конфликтующих сторон;
  - В. предмет конфликта;
  - Г. образец конфликтной ситуации.
22. Тип темперамента, отличающийся подвижностью, общительностью, силой, но вместе с тем неуравновешенностью нервной системы характерен для:
- А. сангвиника;
  - Б. флегматика;
  - В. холерика;
  - Г. меланхолика.
23. Основами делового общения являются:
- А. партнерские отношения
  - Б. взаимный интерес
  - В. личная выгода
  - Г. целеполагание
24. Процесс и результат изменения индивидом поведения другого человека, его установок, представлений, оценок в ходе взаимодействия с ним есть:
- А. влияние;
  - Б. власть;
  - В. лидерство;
  - Г. партнерство.
25. Закончить изложение материала, разговор можно:
- А. цитатой или поэтической строкой;
  - Б. шуткой, искренним комплиментом;
  - В. повторением основных положений темы;
  - Г. все ответы верны.
26. Для людей-манипуляторов характерно:
- А. «туннельное» видение жизни, т.е. видят лишь то, что хотят видеть и слышать;
  - Б. способность быть честными в любых чувствах;
  - В. глубоко верят в других и в себя;
  - Г. хорошо видят и слышат себя и других.
27. Процесс развития плодотворных потенциалов общения не включает в себя:
- А. развитие доверия;
  - Б. «захват» пространства партнера;
- 23
- В. развитие целостного осмысления жизни;
  - Г. снижение интенсивности негативных эмоций.
28. Вид психологического воздействия, направленного на скрытое побуждение другого к совершению определенных действий называется:
- А. Убеждение
  - Б. Манипуляция
  - В. Заражение
  - Г. все ответы верны
29. Понятие «мотив» и «мотивация» соотносятся следующим образом:
- А. понятие «мотив» уже понятия «мотивация»;
  - Б. понятие «мотивация» уже понятия «мотив»;
  - В. эти понятия синонимы;
  - Г. понятие «мотив» является разновидностью понятия «мотивация».
30. Совокупность устойчивых индивидуальных особенностей личности, складывающаяся и проявляющаяся в деятельности и общении – это:
- А. темперамент;

- Б. способности;  
В. характер;  
Г. задатки.
31. Чаще всего перебивают своих собеседников:  
А. Мужчины;  
Б. Женщины;  
В. Ни те, ни другие;  
Г. все ответы верны.
32. В чем сущность понятия общения в контексте взаимодействия?  
А. общение – это обмен информацией между субъектами;  
Б. общение – это восприятие и понимание людьми друг друга;  
В. общение – это процесс установления и развития контактов между людьми, порождаемый их потребностями в совместной деятельности;  
Г. общение – это восприятие и понимание людьми друг друга.
33. Эффективные беседы подчиняются принципу:  
А. соперничества;  
Б. сотрудничества;  
В. убеждения;  
Г. назидания.
34. Переживание человеком состояния нужды в чем-либо – это:  
А. мотив;  
24  
Б. интерес;  
В. потребность;  
Г. сплоченность.
35. Высший регулятор поведения человека – это:  
А. убеждения;  
Б. интерес;  
В. установки;  
Г. мировоззрение.
36. К непродуктивному общению не относится следующая форма:  
А. установление доверия;  
Б. директивная;  
В. манипулятивная;  
Г. угрожающая.
37. Отношение к окружающим в значительной мере зависит от нашей самооценки:  
А. низкая самооценка облегчает контакты с людьми;  
Б. завышенная самооценка помогает установлению добрых отношений с большинством членов коллектива;  
В. адекватная оценка затрудняет общение;  
Г. все ответы не верны.
38. Человек как типичный носитель видов человеческой активности – это:  
А. индивид;  
Б. личность;  
В. субъект деятельности;  
Г. индивидуальность.
39. Наиболее общей формально-динамической характеристикой индивидуального поведения человека является (ются):  
А. темперамент;  
Б. характер;  
В. способности;  
Г. направленность.
40. Критерием темперамента является:  
А. приобретенность;  
Б. раннее проявление в детстве;  
В. изменчивость в течение длительного периода жизни;  
Г. зависимость от черт характера.
- 25
41. Психолог, указавший на то, что, психическое развитие человека связано с коллективным бессознательным – архетипами, вобравшими в себя общечеловеческий опыт:  
А. З. Фрейд;

- Б. К. Юнг;  
В. А. Адлер;  
Г. Э. Фромм.
42. Психическое напряжение, усталость сотрудника можно обнаружить по:  
А. скованности, сутулости, мышечному напряжению;  
Б. расслабленным, вялым рукам;  
В. раздражительности, безразличному отношению к работе;  
Г. все ответы верны.
43. Методы психологического воздействия могут быть направлены:  
А. на потребности, интересы, склонности, которые влияют на поведение человека;  
Б. на самооценку людей, групповые нормы, установки, т.е. на те факторы, которые регулируют активность людей;  
В. на состояния, в которых находится человек (тревога, возбуждение, депрессия и т.п.);  
Г. все ответы верны.
44. Понятие «интерес» включает в себя:  
А. систему сложившихся взглядов на окружающий мир;  
Б. мотив, побуждающий к познавательной деятельности;  
В. положительное, внутреннее, мотивированное отношение к какому-либо занятию;  
Г. все ответы верны.
45. Первое правило самоконтроля эмоций – это:  
А. перевод темы разговора;  
Б. отвлечение от ненужной информации;  
В. установка на рациональное восприятие соперника;  
Г. попытка понять мотивы соперника.
46. Одна из высших функций коммуникации - это:  
А. удовлетворение потребности в общении;  
Б. подтверждение высокой самооценки;  
В. отстаивание своих позиций;  
Г. все ответы верны.
47. «Эффективные» менеджеры, как правило, демонстрируют:  
26  
А. спокойную сдержанность, вежливую строгость, неназойливую пунктуальность;  
Б. умение дружески разговаривать, душевно улыбаться;  
В. умение терпимо относиться к промахам сотрудников, спокойно разяснять их ошибки;  
Г. все ответы верны.
48. Низким уровнем психической активности, замедленностью движений, быстрой утомляемостью, преобладанием отрицательных эмоций над положительными характеризуется:  
А. сангвиник;  
Б. меланхолик;  
В. холерик;  
Г. флегматик.
49. По мнению Маслоу, потребность в самоактуализации проявляется:  
А. одновременно с другими потребностями;  
Б. у большинства людей;  
В. у меньшинства людей;  
Г. у людей, стремящихся к безопасности.
50. Любая форма словесного общения требует:  
А. вежливости, такта, доброжелательности;  
Б. искренней заинтересованности на лице и в тоне речи;  
В. правдивости, полной убежденности в достоверности излагаемого материала;  
Г. все ответы верны.
51. Чтобы не раздражаться, постоянно держать себя в руках, необходимо:  
А. заняться привычной работой, уметь отвлечься от своих забот;  
Б. не бичевать себя, если что-то не получается на высоком уровне;  
В. не предъявлять чрезмерных требований к окружающим;

<p>Рабочая программа дисциплины "БИЗНЕС-КОММУНИКАЦИИ" по направлению подготовки (специальности) "Таможенное дело" ФГБОУ ВО «ЧелГУ»</p>	<p>стр. 13</p>
<p>Г. все ответы верны.</p> <p>52. К функции межличностной обратной связи относится:</p> <p>А. регуляция поведения;</p> <p>Б. источник самопознания;</p> <p>В. процесс взаимно направленных ответных действий;</p> <p>Г. все ответы верны.</p> <p>53. К способам ухода от контакта с манипулятором относятся:</p> <p>А. прикинуться «случайным» человеком в разговоре: «Не моё дело говорить это Вам»;</p> <p>27</p> <p>Б. сделать вид, что его слова относятся к другой личности: «Ах, это я не о Вас, а так, вообще, ...»;</p> <p>В. поставить под сомнение то, что он только что сказал: «Вы не уловили главного» или «Не придавайте этим словам значения»;</p> <p>Г. все ответы верны.</p> <p>54. Общение, определяемое формальной вежливостью, его особенность состоит в том, что люди фактически не общаются, говорят не то, что думают, а то, что нужно говорить в подобных случаях:</p> <p>А. Светское общение;</p> <p>Б. Манипулятивное общение;</p> <p>В. Формально – ролевое общение;</p> <p>Г. «Контакт масок».</p> <p>55. Формальное общение, при котором отсутствует стремление понять и учесть особенности личности собеседника;</p> <p>А. Светское общение;</p> <p>Б. Манипулятивное общение;</p> <p>В. Формально – ролевое общение;</p> <p>Г. «Контакт масок».</p> <p>56. Предметом делового общения является:</p> <p>А. Дело</p> <p>Б. Человек</p> <p>В. Коллектив</p> <p>Г. Нет ни одного верного ответа</p> <p>57. Общее оценочное впечатление о человеке в зависимости от его социального статуса в условиях дефицита информации о нем, доминирование первого впечатления о человеке при последующем взаимодействии с ним:</p> <p>А. Эффект последовательности;</p> <p>Б. Эффект проецирования</p> <p>В. Эффект ореола</p> <p>Г. Эффект Пигмалиона</p> <p>58. Понимание на уровне чувств, стремление эмоционально откликнуться на проблемы другого человека:</p> <p>А. Рефлексия</p> <p>Б. Эмпатия</p> <p>В. Толерантность</p> <p>Г. Идентификация</p> <p>28</p> <p>59. Способность устанавливать и поддерживать необходимые контакты с другими людьми:</p> <p>А. Коммуникация;</p> <p>Б. Коммуникативная компетентность</p> <p>В. Обратная связь</p> <p>Г. Нет верного ответа</p> <p>60. Причинами плохой коммуникации являются:</p> <p>А. Стереотипы;</p> <p>Б. Ошибки в построении высказываний;</p> <p>В. Пренебрежение фактами;</p> <p>Г. Все ответы верны.</p> <p>61. Умение слушать молча, не вмешиваясь в речь собеседника своими замечаниями:</p> <p>А. Рефлексивное слушание</p> <p>Б. Нереплексивное слушание</p> <p>В. Выяснение</p>	

Г. Отражение чувств

62. К типичным ошибкам слушания относятся:

- А. Перебивание собеседника во время его сообщения
- Б. Поспешные выводы
- В. Поспешные возражения
- Г. Все ответы верны

63. Конфликтогены - это:

- А. слова, действия (или бездействие), которые могут привести к конфликту;
- Б. проявления конфликта;
- В. причины конфликта, обусловленные социальным статусом личности;
- Г. поведенческие реакции личности в конфликте.

64. Технологии рационального поведения в конфликте – это:

- А. совокупность способов в психологической коррекции, направленной на обеспечение конструктивного взаимодействия конфликтов на основе самоконтроля своих эмоций;
- Б. совокупность способов воздействия на соперника, позволяющих добиться реализации своих целей в конфликте;
- В. поддержание высокой самооценки в переговорном процессе;
- Г. спокойная реакция на эмоциональное воздействие соперника

65. Какое сочетание поведенческих характеристик присущи конфликтной личности «бесконфликтного» типа:

29

- А. неустойчив в оценках и мнениях: внутренне противоречив: зависит от мнения окружающих: легко поддается внушению;
- Б. хочет быть в центре: избегает кропотливой работы: налицо эмоциональное поведение;
- В. импульсивен: непредсказуем: агрессивен: несамокритичен;
- Г. подозрителен: обладает завышенной самооценкой: обидчив.

66. Какие поведенческие характеристики присущи конфликтной личности ригидного типа:

- А. хочет быть в центре внимания; хорошо приспосабливается к различным ситуациям; планирование осуществляет стихийно;
- Б. ведет себя вызывающе, агрессивно; подозрителен; хорошо приспосабливается к различным ситуациям;
- В. обладает завышенной самооценкой; подозрителен; прямолинеен и негибок;
- Г. отношение к людям определяет тем, как они к нему относятся; обладает завышенной самооценкой, несамокритичен.

67. Технология эффективного общения в конфликте сводится к таким способам, приемам и средствам общения, которые позволяют достичь следующих целей:

- А. убедить соперника в своей правоте;
- Б. добиться соглашения даже ценой серьезной уступки соперника;
- В. добиться взаимного понимания и взаимной эмпатии с соперником;
- Г. добиться превосходства в споре.

68. Предпосылками разрешения конфликта являются:

- А. достаточная зрелость конфликта; потребность субъектов конфликта в его разрешении; наличие необходимых ресурсов и средств для разрешения конфликта;
- Б. достаточная зрелость конфликта: высокий авторитет одной из конфликтующих сторон;
- В. высокий авторитет одной из конфликтующих сторон: коллективная форма деятельности: лидерство в группе;
- Г. стиль руководства: высокий авторитет одной из конфликтующих сторон.

69. К косвенным путям ликвидации последствий конфликта в числе других относятся приемы:

- А. объективизации конфликта;
- Б. погашения эмоционального возбуждения;
- В. опора на духовность и интеллект конфликтующих;
- Г. все ответы верны.

30

70. Содержание управления конфликтами включает:

- А. прогнозирование, регулирование, разрешение;
- Б. прогнозирование, анализ, стимулирование;

<p>Рабочая программа дисциплины "БИЗНЕС-КОММУНИКАЦИИ" по направлению подготовки (специальности) "Таможенное дело" ФГБОУ ВО «ЧелГУ»</p>	<p>стр. 15</p>
<p>В. прогнозирование, предупреждение (стимулирование), регулирование, разрешение;</p> <p>Г. анализ конфликтной ситуации, предупреждение, разрешение.</p> <p>71. Что относится к форме разрешения конфликта:</p> <p>А. порицание, юмор, убеждение, уступка;</p> <p>Б. соперничество, компромисс, уход, сотрудничество;</p> <p>В. требования, критика, убеждение, юмор;</p> <p>Г. подчинение, примирение, убеждение, согласование.</p> <p>72. К структурным методам управления конфликтами относятся:</p> <p>А. разъяснение требований к работе, установление общеорганизационных комплексных целей, применение координационного и интеграционного механизмов, эффективное использование системы поощрения и наказания;</p> <p>Б. изменение состава участников, применение координационного и интеграционного механизмов, изменение конфликтной мотивации сотрудников;</p> <p>В. изменение состава участников, эффективное использование системы мер вознаграждения и наказания;</p> <p>Г. установление общеорганизационных комплексных целей, эффективное использование системы мер вознаграждения и наказания.</p> <p>73. Какие виды деятельности по управлению конфликтом адекватны на этапе возникновения и развития конфликтной ситуации:</p> <p>А. прогнозирование и предупреждение (стимулирование);</p> <p>Б. только прогнозирование;</p> <p>В. прогнозирование, предупреждение (стимулирование) и регулирование;</p> <p>Г. только регулирование.</p> <p>74. Соответствие высказываний мыслям говорящего:</p> <p>А. Точность деловой речи;</p> <p>Б. Краткость речи;</p> <p>В. Правильность речи;</p> <p>Г. Доступность речи.</p> <p>75. Правильный порядок этапов деловой беседы выглядит следующим образом:</p> <p>А. Начало беседы: вступление в контакт – установление места в и времени – постановка проблемы и передача информации – подготовка к деловой беседе</p> <p>31</p> <p>– аргументирование – опровержение доводов собеседника – принятие решения – выход из контакта;</p> <p>Б. Подготовка к деловой беседе – установление места и времени – вступление в контакт – постановка проблемы и передача информации – аргументирование – опровержение доводов собеседника – анализ альтернатив – принятие решения – фиксация договоренности – выход из контакта – анализ результатов беседы;</p> <p>В. Подготовка беседы – начало беседы – аргументирование – принятие решения – выход из контакта;</p> <p>Г. Нет правильного ответа.</p> <p>76. «Метод зацепки» в процессе делового разговора позволяет:</p> <p>А. установить тесный контакт</p> <p>Б. поставить ряд вопросов, которые должны быть рассмотрены в беседе</p> <p>В. Помогает заинтересовать собеседника</p> <p>Г. Непосредственный переход к делу</p> <p>77. Способ убеждения кого – либо посредством значимых логических доводов</p> <p>А. Аргументация</p> <p>Б. Конфронтация</p> <p>В. Влияние</p> <p>Г. Спор</p> <p>78. К нечестным приемам ведения спора относятся:</p> <p>А. прием «Возвратного удара»</p> <p>Б. прием «Доведение до нелепости»</p> <p>В. негативная оценка самого вопроса и личности собеседника</p> <p>Г. фундаментальный метод</p> <p>79. Верная последовательность этапов речевой подготовки для публичного выступления выглядит так:</p> <p>А. определение целей речи – анализ аудитории и ситуации – отбор и</p>	

ограничение предмета речи – сбор материала – создание плана речи – подбор слов для речи – практика произнесения вслух;

Б. анализ аудитории и ситуации - определение целей речи – отбор и ограничение предмета речи – сбор материала – создание плана речи – подбор слов для речи – практика произнесения вслух;

В. определение целей речи – отбор и ограничение предмета речи – создание плана речи – подбор слов для речи – практика произнесения вслух;

Г. Нет верного ответа

32

80. Стратегия ведения переговоров, при которой стороны ориентированы на конфронтацию и ведут спор о конкретных позициях называется:

А. Переговоры на основе взаимного учета интересов

Б. Позиционный торг

В. Конфликт

Г. Конфронтация

81. Вид решения в процессе переговоров, когда стороны идут на взаимные уступки называется:

А. Асимметричное

Б. принципиально новое решение

В. Серединное или компромиссное решение

Г. нет верного ответа

82. Тактический прием ведения деловых переговоров, при котором демонстрируется крайняя заинтересованность в решении какого – либо малозначительного вопроса, а в дальнейшем снимаются требования по данному пункту, называется:

А. Выжидание

Б. Расстановка ложных акцентов

В. Вынесение спорных вопросов «за скобки»

Г. Разделение проблемы на отдельные составляющие

83. Процесс взаимодействия, в котором происходит обмен деятельностью и опытом, предполагающий достижение определенного результата, называется:

А. деловым совещанием и собранием;

Б. публичным выступлением;

В. деловыми переговорами;

Г. деловой беседой.

84. Хороший настрой на переговоры, энергичность, внешнее проявление дружелюбия и открытости, отсутствие слишком официальной атмосферы, но при этом наличие эгоцентризма, свобода и самостоятельность при принятии окончательных решений характерно для:

А. японского стиля ведения деловых переговоров

Б. французского стиля ведения переговоров

В. американский стиль ведения переговоров

Г. немецкий стиль ведения переговоров

33

85. Предполагает передачу полномочий исполнителю, означает слабое управление и малую степень эмоциональной поддержки такой тип взаимоотношения в системе «руководитель – подчиненный» как:

А. Приказание

Б. Внушение

В. Участие

Г. Делегирование

86. Лидерство – это:

А. влияние на других людей

Б. способность оказывать влияние как на отдельную личность, так и на группу, направляя усилия всех на достижение целей организации

В. неформальное явление, символ эмоционально – психологической общности группы и образец поведения для ее членов

Г. все ответы верны

87. Неспецифический ответ организма на любое предъявленное ему требование, который представляет собой напряжение организма, направленное на преодоление возникающих трудностей возникающих трудностей и приспособление к возросшим требованиям называется:

- А. Стресс  
Б. Дистресс  
В. толерантность  
Г. Резистентность
88. К факторам, вызывающим стресс, относятся:  
А. Организационные факторы  
Б. Организационно – личностные факторы  
В. Организационно – производственные факторы  
Г. все ответы верны
89. Сколько времени человек может удерживать в памяти первичную информацию:  
А. 50 секунд  
Б. 5 минут  
В. 10 минут  
Г. 15 минут
90. Административное воздействие в виде надписи на управленческом документе, определяющее ход выполнения работ и организующее деятельность исполнителей называется:  
А. Резолюция  
Б. Директива  
34  
В. Резюме  
Г. Рекомендация
91. Порядок воздействий в универсальной формуле критики выглядит следующим образом:  
А. три плюса – переход – три минуса – переход – три плюса  
Б. три плюса – переход – три минуса – оценка реакции на критику - переход – три плюса  
В. три плюса – три минуса – три плюса  
Г. Нет верных ответов
92. К возможным вариантам реакции на критику относятся:  
А. Реакция по экстрапунитивному типу  
Б. Реакция по интрапунитивному типу  
В. Реакция по импунитивному типу  
Г. все ответы верны
93. Представители полиактивного типа культуры могут часто:  
А. пренебрежительно относиться к различным расписаниям и инструкциям.  
Б. систематически планируют будущее.  
В. избегают конфронтации.  
Г. обладают эмоциональной жестикуляцией и мимикой.
94. В каких странах не принято смотреть собеседнику в глаза и подавать ему при встрече руку:  
А. в странах Юго-Восточной Азии;  
Б. в США;  
В. в России;  
Г. в Китае.
95. Имидж человека это:  
А. портретные характеристики человека  
Б. социально – ролевые характеристики человека  
В. личностные и профессионально важные качества  
Г. все ответы верны
96. Этикет – это:  
а) правила учтивости, вежливости, принятые в обществе;  
б) культурная и правильная речь;  
в) правила поведения за столом;  
г) умение избегать конфликтов.
97. Согласно правилам, принятым на Западе, не следует при-ходить на работу в одной и той же одежде два дня кряду, необходимо поменять:  
А. костюм;  
35  
Б. блузу или рубашку;  
В. аксессуары;  
Г. обувь.
98. Compliment – это:

- А. пристройка снизу  
Б. пристройка сверху  
В. пристройка наравне  
Г. все ответы верны
99. В каких случаях правила этикета не рекомендуют прибегать к телефонным услугам:  
А. благодарность за услугу или дорогой подарок  
Б. выражение соболезнований  
В. обсуждение финансовых вопросов  
Г. все ответы верны
100. Выберите выражение, которым госслужащий может пользоваться, не боясь нарушить этикет:  
А. «вы должны»;  
Б. «к сожалению, мы не можем этого сделать»;  
В. «для вас имеет смысл...»;  
Г. «извините, я не знаю...».
1. Обмен информацией между партнерами реализуется через:  
а) интерактивную сторону общения;  
б) перцептивную сторону общения;  
в) коммуникативную сторону общения.
2. Не соответствие формы сообщения к его содержанию характеризует:  
а) фонетический барьер общения;  
б) стилистический;  
в) логический.
3. Двухсторонняя аргументация используется:  
а) если субъект не заинтересован в предмете разговора, при его высоком образовательном уровне;  
б) если субъект негативно относится к предмету разговора, при его высоком образовательном уровне;  
в) если субъект заинтересован в предмете разговора, при его низком образовательном уровне.
4. Общение, в котором учитываются особенности личности, возраст, настроения собеседника, но интересы дела являются более важными, является:  
а) деловым;  
б) формально-ролевым;  
в) свестким.
5. Стил ь общения, характеризующийся индивидуальностью, настроением, отношением к партнеру, это:  
а) гуманистический стил ь;  
б) ритуальный;  
в) манипулятивный.
6. Транзакции порождающие конфликт называются:  
а) пересекающимися;  
б) параллельными;  
в) треугольными.
7. К основным причинам манипулятивного поведения не относится:  
а) не умение испытывать любовь к себе и к окружающим;  
б) отсутствие личностных комплексов;  
в) «риск и неопределенность».
8. Подготовка большого количества проектов, предложений, рассмотрение которых становится невозможным, вследствие ограниченности времени, это:  
а) уловки организационно-процедурного характера;  
б) двойной стандарт в нормах оценивания поведения участников дискуссий;  
в) дозирование исходной информации.
9. Увеличение дистанции, удаление агрессора, это техника защиты от манипуляций:  
а) игнорирование;  
б) уход;  
в) изгнание.

10. Ситуация когда внешне человек стремится к достижению определенной цели, а действует в соответствии с побуждением, доминирующим на неосознанном уровне, определяет:
- а) внутренний конфликт;
  - б) фрустрацию;
  - в) тревогу как основной инстинкт.
11. Моббинг проявляется в:
- а) жестком диктате начальства, унижении подчиненных;
  - б) выживании сотрудника из коллектива, групповой травле;
  - в) конкуренции между мужчинами и женщинами в организации.
12. К последствиям хронического стресса у предпринимателя не относится:
- а) агедония;
  - б) кратковременное повышение интеллектуальной работоспособности, сменяющееся ее угнетением;
  - в) стратегия отложенной жизни.
13. Потеря интереса к работе, формальное выполнение своих обязанностей является таким последствием стресса как:
- а) выгорание;
  - б) синдром хронической усталости;
  - в) синдром неудачника.
14. Ассертивность является элементом приема:
- а) контроль внутренней речи;
  - б) сенсорное осознание;
  - в) техника не оправдания.
15. Понятие «стресс» в науку ввел:
- а) Э. Берн;
  - б) Х. Селье;
  - в) З. Фрейд.
16. Манипулятивный прием, заключающийся в жестком ограничении одних выступающих соблюдением регламента и правил взаимоотношений во время обсуждения, и позволяющий другим отходить от них и нарушать правила, относится к:
- а) формированию установок путем целенаправленного подбора выступающих;
  - б) двойной стандарт в нормах оценивания поведения участников;
  - в) «маневрирование» повесткой обсуждения.
17. Уловки организационно-процедурного характера, это:
- а) приемы, связанные с созданием определенных условий и специфическим осуществлением процедуры межличностного взаимодействия;
  - б) не предоставления материалов, необходимых для обсуждения, вовремя или даются выборочно, раздается неполный комплект материалов;
  - в) обсуждение в начале дискуссии маловажных вопросов, а затем интересующих манипулятора.
18. Демонстративная личность является подвидом:
- а) постоянно-конфликтной личности;
  - б) ситуативно-конфликтной личности;
  - в) неконфликтной личности.
19. Устранение конфликта заключается:
- а) в изменении поведения конфликтующих сторон;
  - б) в предотвращении конфликтной ситуации;
  - в) в получении желаемого одной из сторон.
20. Стиль конкурентного поведения в конфликте целесообразно использовать, если:
- а) чувствуете, что у вас нет иного выбора и вам нечего терять;
  - б) у вас длительные, прочные отношения с другой стороной;
  - в) основной целью является приобретение совместного опыта работы.
21. Аутентичность отражает:
- а) отказ от многозначных и невнятных замечаний, общих рассуждений;

<p>Рабочая программа дисциплины "БИЗНЕС-КОММУНИКАЦИИ" по направлению подготовки (специальности) "Таможенное дело" ФГБОУ ВО «ЧелГУ»</p>	<p>стр. 20</p>
<p>б) умение быть естественным в отношениях; в) готовность к самопознанию.</p> <p>21. В комплиментах не допустимы: а) чувство гордости; б) гиперболы; в) искренность.</p> <p>22. К приемам, позволяющим снизить негативное воздействие от замечаний, не относится: а) перефразирование; б) реферирование; в) цитирование.</p> <p>23. По этикету, чашка наполняется на: а) 1\2; б) 3\4; в) 4\5.</p> <p>24. В поведении руководителя во время делового совещания, не допускается: а) допрашивать опоздавшего выступающего после совещания; б) подождать всех, кто должен присутствовать, но задерживается.</p> <p>25. Основные культурные различия не включают: а) взаимоотношения с пространством; б) взаимоотношения со временем; в) нормы общения.</p> <p>26. Вручая визитную карточку, обязательно называть: а) ФИО; б) фамилию; в) имя и фамилию.</p> <p>27. Непосредственность отражает: а) отказ от многозначных и невнятных замечаний; б) отсутствие страха перед конфронтацией; в) умение говорить и действовать напрямую.</p> <p>27. Использует шантаж в качестве побудительного мотива: а) активный манипулятор; б) пассивный манипулятор; в) соревнующийся манипулятор.</p>	
<p align="center"><b>6.3. Типовые контрольные вопросы и задания для промежуточной аттестации</b></p>	
<p>Перечень вопросов к зачету (теоретическая часть)</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Дайте общую характеристику деловой коммуникации.</li> <li>2. Обозначьте функции деловой коммуникации.</li> <li>3. Что называют стилем общения? Перечислите стили общения и проведите их сравнительный анализ.</li> <li>4. Дайте определение понятию «деловая риторика». Какие принципы речевого воздействия вы знаете?</li> <li>5. Обозначьте основные элементы коммуникативного процесса.</li> <li>6. В чем особенность коммуникативной стратегии и тактики на разных уровнях деловой коммуникации?</li> <li>7. Как проявляются психологические особенности поведения личности в процессе деловой коммуникации?</li> <li>8. В чем заключается «умение слушать»? Назовите основные стили слушания. Перечислите приемы активного слушания. Охарактеризуйте типичные ошибки слушания.</li> <li>9. Дайте классификацию невербальных средств общения. Назовите функции невербальных средств общения в речи</li> <li>10. Охарактеризуйте кинесические средства общения. Какова их роль в деловом общении?</li> <li>11. Что относят к просодическим и экстралингвистическим средствам общения?</li> <li>12. Перечислите такесические средства общения и укажите их смысловую нагрузку. Какие факторы определяют их выбор? Какое место в общении занимают?</li> <li>13. Какие проксемические средства общения вам известны? Приведите примеры. Как влияет пространственная организация общения на его эффективность?</li> <li>14. В чем специфика вербальных коммуникаций?</li> <li>15. Перечислите основные этапы установления психологического контакта с собеседником. Какие тактические приемы используются на каждом этапе?</li> <li>16. Охарактеризуйте механизмы воздействия в деловом общении.</li> </ol>	

<p>Рабочая программа дисциплины "БИЗНЕС-КОММУНИКАЦИИ" по направлению подготовки (специальности) "Таможенное дело" ФГБОУ ВО «ЧелГУ»</p>	<p>стр. 21</p>
<p>17. Что такое спор? Перечислите основные правила ведения спора. 18. Охарактеризуйте полемические приемы, используемые в деловом общении. Какие манипулятивные уловки и приемы спора вы знаете? 19. Дайте определение понятию «конфликт». Какие существуют классификации конфликта? Назовите причины возникновения конфликта в процессе общения. 20. Какие стратегии поведения в конфликтной ситуации вы знаете? 21. Дайте определение понятию «деловая беседа» и перечислите ее основные функции. Охарактеризуйте этапы подготовки и проведения деловой беседы. 22. Что такое «деловые переговоры»? Какие стратегии ведения переговоров вы знаете? Назовите тактические приемы ведения переговоров. 23. Какие требования предъявляются к оформлению делового письма? Назовите виды делового письма и правила их оформления. 24. В чем состоит специфика этики делового общения? Охарактеризуйте этические принципы общения. Каковы современные взгляды на место этики в деловом общении? 25. Дайте определение понятию «деловой этикет». Перечислите принципы делового этикета. 26. Назовите основные правила ведения телефонного разговора. 27. В чем сущность ролевого поведения в деловой коммуникации? Охарактеризуйте манипулятивные стратегии поведения в деловом общении. 28. Обозначьте национальную специфику делового этикета и делового общения. 29. Какова специфика публичного выступления? Перечислите приемы привлечения и поддержания внимания и интереса аудитории. 30. Как проявляются межкультурные особенности деловой коммуникации? 31. Какие гендерные особенности поведения проявляются в деловом общении? 32. Каковы основные причины возникновения коммуникативных барьеров? Охарактеризуйте основные виды коммуникативных барьеров. Каковы пути преодоления коммуникативных барьеров? 33. Охарактеризуйте информационные технологии в деловой коммуникации. Назовите виды электронных коммуникаций. 34. Назовите основные правила и нормы корпоративной культуры. 35. Что такое гастрономический этикет? Какие правила гастрономического этикета вы знаете? Назовите принципы организации деловых обедов, ужинов, приемов. 36. Какие приемы создания имиджа делового человека вы знаете?</p> <p>Содержание практических заданий к зачету</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Расшифровать значение определённых жестов деловых партнеров.</li> <li>2. Расшифровать значение определённых поз, занимаемых партнерами в процессе деловой коммуникации.</li> <li>3. Составить план делового ужина.</li> <li>4. Составить план делового письма.</li> <li>5. Проанализировать поведение делового партнёра.</li> <li>6. Назвать ошибки в поведении деловых партнёров.</li> <li>7. Проанализировать определённую конфликтную ситуацию, возникшую в деловом общении, и предложить разрешения конфликта.</li> </ol>	
<p><b>6.4. Критерии оценивания</b></p>	
<p>Критерии оценки тестового контроля знаний студентов. Тесты предоставляются студентам в качестве раздаточного материала на бумажном носителе. Критерии оценки по тестам следующие: «зачтено» - 90-100% правильных ответов; «зачтено» - 70-90% правильных ответов; «зачтено» - 50-70% правильных ответов; «не зачтено» - менее 50% правильных ответов.</p> <p>К качеству эссе предъявляются определенные требования, а именно: – глубина и полнота раскрытия сущности темы; – объективность изложения содержания первоисточников; – умение структурировать проблемное пространство, структурная упорядоченность; – логичность, связность изложения; – стиль и грамотность изложения.</p> <p>Зачет принимает лектор. Оценка знаний обучающегося на зачете носит комплексный характер и определяется его: - ответом на зачете; - учебными достижениями в семестровый период. Знания, умения, навыки обучающегося на зачете по дисциплине «Бизнес - коммуникации» оцениваются по системе: «зачтено», «не зачтено».</p>	

Рабочая программа дисциплины "БИЗНЕС-КОММУНИКАЦИИ" по направлению подготовки (специальности) "Таможенное дело" ФГБОУ ВО «ЧелГУ»	стр. 22
<p>Основой для определения результата служит уровень усвоения материала, предусмотренного данной рабочей программой. Критерии оценивания обучающихся на зачете по дисциплине «Бизнес - коммуникации»</p> <p>Оценка Требования к знаниям</p> <p>зачтено Оценка «зачтено» выставляется обучающемуся, если он исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно отвечает на поставленный вопрос, умеет тесно увязывать теорию с практикой, опирается в ответе на конспект самостоятельно изученной учебной и научной литературы.</p> <p>не зачтено Оценка «не зачтено» выставляется обучающемуся, который не знает значительной части материала по вопросу, допускает существенные ошибки, не видит связи теоретических положений с практикой.</p>	

<b>7. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)</b>				
<b>7.1. Рекомендуемая литература</b>				
<b>7.1.1. Основная литература</b>				
	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Ресурс
Л1.1	Приходкина Н. Б., Приходкина С. И.	Культура речи. Деловое общение. Русский язык: учебное пособие	Челябинск: Издательство Челябинского государственног о университета, 2018	
Л1.2	Шарков Ф. И., Сперанский В. И.	Общая конфликтология: учебник ( <a href="http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=495829">http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=495829</a> )	Москва: Дашков и К, 2018	ЭБС
Л1.3	Скибицкая И. Ю., Скибицкий Э. Г.	Деловое общение: учебник и практикум для вузов ( <a href="https://urait.ru/bcode/455216">https://urait.ru/bcode/455216</a> )	Москва : Юрайт, 2020	ЭБС
Л1.4	Кузнецов И.Н.	Деловое общение: учебное пособие ( <a href="http://znanium.com/catalog/document?id=358544">http://znanium.com/catalog/document?id=358544</a> )	Москва : Дашков и К, 2020	ЭБС
Л1.5	Химик В. В., Бояркина В. Д., Буре Н. А., Милёхина Т. А., Моисеева В. Л., Селиверстова Е. И., Волкова Л. Б.	Культура речи и деловое общение: учебник и практикум для вузов ( <a href="https://urait.ru/bcode/450580">https://urait.ru/bcode/450580</a> )	Москва : Юрайт, 2020	ЭБС
Л1.6	Митрошенков О. А.	Деловое общение: эффективные переговоры: практическое пособие ( <a href="https://urait.ru/bcode/455770">https://urait.ru/bcode/455770</a> )	Москва : Юрайт, 2020	ЭБС
<b>7.1.2. Дополнительная литература</b>				
	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Ресурс
Л2.1	Двинянинова Е. Н.	Психология массовых коммуникаций: учебное пособие ( <a href="http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=494306">http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=494306</a> )	Йошкар-Ола : Поволжский государственный технологический университет, 2018	ЭБС
<b>7.1.3. Методические разработки</b>				
	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Ресурс
Л3.1	Харитоновна И. В., Байкина Е. В., Крылов И. С., Новикова Е. Л., Федорова С. В.	Теория и практика межкультурной коммуникации: учебно- методическое пособие ( <a href="http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=500569">http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=500569</a> )	Москва : Московский педагогический государственный университет (МПГУ), 2018	ЭБС
<b>7.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"</b>				
Э1	Лань [Электронный ресурс] : электронно-библиотечная система (ЭБС) / издательство Лань.			
Э2	Юрайт [Электронный ресурс] : электронно-библиотечная система (ЭБС) / издательство Юрайт.			

Рабочая программа дисциплины "БИЗНЕС-КОММУНИКАЦИИ" по направлению подготовки (специальности) "Таможенное дело" ФГБОУ ВО «ЧелГУ»		стр. 23
ЭЗ	ИНФОРМИО [Электронный ресурс] : электронный справочник [обеспечение всех типов образовательных учреждений нормативными, методическими, научно-практическими материалами].	
<b>7.3 Перечень информационных технологий</b>		
<b>7.3.1 Программное обеспечение</b>		
Adobe Reader		
MS Office365		
<b>7.3.2 Профессиональные базы данных и информационно-справочные системы</b>		
Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU ( <a href="https://elibrary.ru/defaultx.asp?">https://elibrary.ru/defaultx.asp?</a> ) eLIBRARY.RU : научная электронная библиотека : сайт. – Москва, 2000 – . – URL: <a href="https://elibrary.ru">https://elibrary.ru</a> . – Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. – Текст : электронный.		
Web of Science ( <a href="https://apps.webofknowledge.com">https://apps.webofknowledge.com</a> ) Web of Science : мультидисциплинарная реферативная база данных / компания Thomson Reuters. – Режим доступа: для зарегистрир. пользователей ЧелГУ. – Текст : электронный.		
Scopus ( <a href="https://www.scopus.com">https://www.scopus.com</a> ) Scopus : реферативная база данных / Elsevier BV. – URL: <a href="http://www.scopus.com/">http://www.scopus.com/</a> . – Яз. англ. – Режим доступа: для зарегистрир. пользователей ЧелГУ. – Текст : электронный.		

## 8. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Для реализации дисциплины используются учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещения для самостоятельной работы.
Учебные аудитории укомплектованы специализированной мебелью и техническими средствами обучения.
Для проведения занятий лекционного типа предлагаются наборы демонстрационного оборудования
Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с подключением к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду университета

## 9. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

<p>В случае применения при реализации дисциплины электронного обучения, дистанционных образовательных технологий общение обучающихся и преподавателя осуществляется в режиме реального времени (онлайн-лекции (вебинары), чаты, видео-конференции и др.) или отложенного времени (система дистанционного обучения Moodle, MS Office365, форумы, электронная почта и др.).</p> <p>Большую часть времени обучающиеся самостоятельно работают с учебно-методическими материалами. Студенты имеют возможность консультироваться с преподавателем по всем вопросам, возникающим в ходе самостоятельной работы посредством электронной почты, социальных сетей и т.п.</p> <p>Доступ обучающегося к учебным ресурсам в режиме отложенного времени, самостоятельной работы осуществляется через сеть Интернет в удобном для него месте, времени и темпе</p> <p>При обучении лиц с ограниченными возможностями здоровья электронное обучение, дистанционные образовательные технологии предусматривают возможность приема-передачи информации в доступных для них формах.</p> <p>Реализация дисциплины с применением электронного обучения, дистанционных образовательных технологий (далее – ЭО, ДОТ) осуществляется на основании «Положения о реализации основных и дополнительных образовательных программ с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий в федеральном государственном бюджетном образовательном учреждении высшего образования «Челябинский государственный университет», «Положения о порядке зачета обучающимися по основным профессиональным образовательным программам высшего образования в ФГБОУ ВО «ЧелГУ» результатов освоения в организациях, осуществляющих образовательную деятельность, учебных предметов, курсов, дисциплин (модулей), практик, дополнительных образовательных программ» посредством электронной информационно-образовательной среды ФГБОУ ВО «ЧелГУ». В исключительных случаях (форс-мажор и т.п.) при реализации образовательной деятельности с применением ЭО, ДОТ могут применять компоненты, не входящие в перечень электронной информационно-образовательной среды.</p> <p>Методические указания по подготовке вопросов для самостоятельного изучения</p> <p>Подготовка вопросов для самостоятельного изучения включает:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- изучение необходимой литературы (обязательной, дополнительной литературы, специальных периодических изданий, интернет-ресурсов),</li> <li>- подготовку конспекта ответа и презентации, решение типовых заданий, ответы на контрольные вопросы.</li> </ul> <p>При подготовке вопросов важно:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– использовать достаточно широкий диапазон массива информации, провести обзор периодической литературы и специальных изданий,</li> <li>составить каталог Интернет-ресурсов;</li> <li>– представить различные подходы, четко и полно определить рассматриваемые понятия, выявить взаимосвязи</li> </ul>
--

понятий и явлений,  
взаимозависимости и связи с другими вопросами;  
– грамотно структурировать материал, ясно, четко и логично его излагать, приводить соответствующие примеры из практики, для иллюстрации положений, тезисов и выводов использовать таблицы, схемы, графики, диаграммы;  
– отработать решение типовых заданий;  
– подготовить презентацию.

Методические рекомендации по подготовке к тестированию  
Успешное выполнение тестовых заданий является одним из условий прохождения текущей аттестации по дисциплине. Тестовые задания охватывают основные вопросы по дисциплине. Для выполнения тестовых заданий студенты должны изучить лекционный материал по теме, соответствующие разделы учебников, учебных пособий и других источников. Формами тестовых заданий являются:

1. Закрытая (с выбором одного или нескольких заключений).
2. Открытая (с заданием вписать самостоятельно правильный ответ).
3. На установление правильной последовательности (дат, этапов и т.д.).
4. На установление соответствия (авторов их монографиям, терминов их дефинициям и т.д.).

У студента есть возможность выбора правильного ответа или нескольких правильных ответов из числа предложенных вариантов. Тест выполняется студентами самостоятельно во время лабораторных и (или) практических занятий. Студент имеет возможность самостоятельно готовиться к тестированию.

Методические указания для обучающихся по подготовке Эссе  
Эссе - это авторское произведение (связный текст), отражающий позицию автора по какому-либо актуальному вопросу (проблеме).  
Цель эссе - высказать свою точку зрения и сформировать непротиворечивую систему аргументов, обосновывающих предпочтительность позиции, выбранной автором данного текста.  
Эссе включает в себя следующие элементы:

1. Введение. В нем формулируется тема, обосновывается ее актуальность, раскрывается расхождение мнений, обосновывается структура рассмотрения темы, осуществляется переход к основному суждению.
2. Основная часть. Включает в себя:
  - формулировку суждений и аргументов, которые выдвигает автор, обычно, два-три аргумента;
  - доказательства, факты и примеры в поддержку авторской позиции;
  - анализ контр-аргументов и противоположных суждений, при этом необходимо показать их слабые стороны.
3. Заключение. Повторяется основное суждение, резюмируются аргументы в защиту основного суждения, дается общее заключение о полезности данного утверждения.

Критерии оценки реферата.  
Реферат должен быть написан самостоятельно и отличаться критическим подходом к изучаемым источникам и финансовой практике. При этом студент должен четко обозначить свою позицию по проблемным аспектам рассматриваемых вопросов. Студент может делать необходимые выписки, включая цитаты из отобранных для написания реферата литературных источников. При этом следует указать точное название источника, издательство и номера страниц для дальнейших отсылок по тексту. К качеству реферата предъявляются определенные требования, а именно:

- глубина и полнота раскрытия сущности темы;
- объективность изложения содержания первоисточников;
- умение структурировать проблемное пространство, структурная упорядоченность;
- логичность, связность изложения;
- стиль и грамотность изложения.

При соблюдении вышеуказанных требований реферат оценивается на «отлично». При несоблюдении двух из указанных требований снижается до «хорошо». Если студент несвободно владеет материалом, затрудняется при ответах на вопросы, реферат заслуживает удовлетворительной оценки.

**10. СПЕЦИАЛЬНЫЕ УСЛОВИЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ ОБУЧАЮЩИМИСЯ С ИНВАЛИДНОСТЬЮ И ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ**

Освоение дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья осуществляется с использованием специальных технических средств и голо информационных технологий, предоставляемых Ресурсным учебно-методическим центром по обучению инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья ЧелГУ по запросу обучающегося.

1. Мобильные специальные технические средства для лиц с нарушениями зрения: портативный компьютер с вводом/выводом шрифтом Брайля с синтезатором речи «EiBraille-W14J G2»; ноутбуки с программной экранного доступа NVDA; электронные увеличители для удаленного просмотра; видеоувеличители портативные; тифлоплеер; цифровые диктофоны.

<p>Рабочая программа дисциплины "БИЗНЕС-КОММУНИКАЦИИ" по направлению подготовки (специальности) "Таможенное дело" ФГБОУ ВО «ЧелГУ»</p>	<p>стр. 25</p>
<p>2. Мобильные специальные технические средства для лиц с нарушениями слуха: система свободного звукового поля со встроенной совместимостью с FM-устройствами; радиоклассы «Сонет-PCM» с передатчиком, заушным индуктором и индукционной петлей; система информационная для слабослышащих переносная «Исток» А2 со встроенным плеером – звуковым информатором; документ-камера; программируемые слуховые аппараты индивидуального пользования.</p> <p>3. Ассистивные информационные технологии: программное обеспечение экранного доступа с синтезом речи NVDA; программы экранного увеличения; программы речевого синтеза для компьютеров и ноутбуков; программы речевого синтеза для мобильных устройств; экранная клавиатура; экранная лупа.</p> <p>При необходимости для обучающихся с нарушениями зрения на рабочих местах для проведения практических или лабораторных занятий устанавливается специальное программное обеспечение (программа речевой навигации NVDA, речевые синтезаторы, экранные лупы).</p> <p>В учебные аудитории обеспечивается беспрепятственный доступ для обучающихся инвалидов и обучающихся с ограниченными возможностями здоровья. В каждой аудитории, где обучаются инвалиды и лица с ограниченными возможностями здоровья, предусматривается соответствующее количество мест для обучающихся с учетом нарушений их здоровья.</p> <p>Для освоения дисциплины инвалидам и лицам с ограниченными возможностями здоровья предоставляется доступ к печатным источникам, имеющимся в научной библиотеке ЧелГУ, с помощью специальных технических средств; доступ к электронным источникам, представленным в форме электронного документа в фонде научной библиотеки ЧелГУ или электронно-библиотечных системах, с помощью специальных технических и программных средств (рабочее место для незрячего пользователя с программным обеспечением экранного доступа с синтезом речи NVDA, рабочее место с компьютерным роллером и клавиатурой Clevu с большими кнопками и с разделяющей клавиши накладкой).</p> <p>Учебно-методические материалы для обучающихся из числа инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья предоставляются в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:</p> <p>Для лиц с нарушениями зрения:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- в печатной форме увеличенным шрифтом,</li> <li>- в форме электронного документа,</li> <li>- в форме аудиофайла,</li> <li>- в печатной форме шрифтом Брайля.</li> </ul> <p>Для лиц с нарушениями слуха:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- в печатной форме,</li> <li>- в форме электронного документа.</li> </ul> <p>Для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- в печатной форме,</li> <li>- в форме электронного документа,</li> <li>- в форме аудиофайла.</li> </ul> <p>Данный перечень может быть конкретизирован в зависимости от контингента обучающихся.</p> <p>Для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья освоение дисциплины может быть частично или полностью осуществлено с использованием дистанционных образовательных технологий (Moodle, Adobe Connect Pro и пр.).</p> <p>В освоении дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья используется индивидуальная работа. Под индивидуальной работой подразумевается две формы взаимодействия с преподавателем: индивидуальная учебная работа (консультации), т.е. дополнительное разъяснение учебного материала и углубленное изучение материала с теми обучающимися, которые в этом заинтересованы, и индивидуальная воспитательная работа. Индивидуальные консультации направлены на индивидуализацию обучения и установлению воспитательного контакта между преподавателем и обучающимся инвалидом или обучающимся с ограниченными возможностями здоровья.</p> <p>При проведении процедуры оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по дисциплине обеспечивается выполнение следующих дополнительных требований в зависимости от индивидуальных особенностей, обучающихся:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>а) инструкция по порядку проведения процедуры оценивания предоставляется в доступной форме (устно, в письменной форме, в письменной форме шрифтом Брайля, устно с использованием услуг сурдопереводчика);</li> <li>б) доступная форма предоставления заданий оценочных средств (в печатной форме, в печатной форме увеличенным шрифтом, в печатной форме шрифтом Брайля, в форме электронного документа, задания зачитываются ассистентом, задания предоставляются с использованием сурдоперевода);</li> <li>в) доступная форма предоставления ответов на задания (письменно на бумаге, набор ответов на компьютере, письменно шрифтом Брайля, с использованием услуг ассистента, устно).</li> </ol> <p>При проведении процедуры оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья предусматривается использование технических средств, необходимых им в связи с их индивидуальными особенностями. Эти средства могут быть предоставлены ЧелГУ или могут использоваться собственные технические средства. При необходимости инвалидам и лицам с ограниченными возможностями здоровья предоставляется дополнительное время для подготовки ответа на задания, процедура оценивания результатов обучения по дисциплине может проводиться в несколько этапов.</p> <p>Проведение процедуры оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями</p>	

здоровья допускается с использованием дистанционных образовательных технологий.

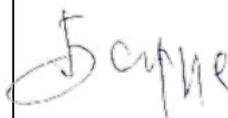
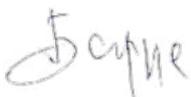
## ВНЕСЕНИЯ ИЗМЕНЕНИЙ

в рабочую программу дисциплины (модуля) БИЗНЕС-КОММУНИКАЦИИ

*(наименование дисциплины (модуля)/практики)*

по специальности

*38.05.02 Таможенное дело**(код, наименование направления подготовки/специальности)*основной профессиональной образовательной программы высшего образования  
профилю Таможенное декларирование и таможенный контроль перемещаемых товаров*(наименование направленности (профиля)/специализации)*

№ п/п	Учебный год (20__/20__)	Изменения*	Дата и номер протокола заседания кафедры	Подпись заведующего кафедрой	Дата и номер протокола заседания Ученого совета ИЭОБиА	Директор ИЭОБиА
1.	2019-2020 уч.г.	Актуализирована в связи с использованием электронного обучения, дистанционных образовательных технологий	19.05.2020 №9		От 20.04.2020 протокол № 2	
2.	2020-2021 уч.г.	Актуализировано учебно-методическое и информационное обеспечение по дисциплинам образовательной программы.	19.05.2020 №9		От 29.06.2020 протокол № 4	
3.	2021-2022 уч. год	Актуализировано учебно-методическое и информационное обеспечение по дисциплинам образовательной программы.	31.08.2021 №1		От 31.08.2021 протокол № 1	