

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации  
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Курганский государственный университет»  
(ФГБОУ ВО «КГУ»)

Курганская государственная сельскохозяйственная академия имени  
Т.С. Мальцева – филиал федерального государственного бюджетного  
образовательного учреждения высшего образования  
«Курганский государственный университет»  
(Лесниковский филиал ФГБОУ ВО «КГУ»)

Кафедра «Русский язык и литература»

УТВЕРЖДАЮ:  
Первый проректор  
/ Т. Р. Змылова /  
2023 г.



Рабочая программа учебной дисциплины

## **КУЛЬТУРА ДЕЛОВЫХ ОТНОШЕНИЙ**

образовательной программы высшего образования –  
программы специалитета

20.05.01 Пожарная безопасность

Специализация – Пожарная безопасность

Формы обучения: очная, заочная

Курган 2023

Рабочая программа дисциплины «Культура деловых отношений» составлена в соответствии с учебным планом по программе специалитета «Пожарная безопасность» («Пожарная безопасность»), утвержденным для очной формы обучения 30 июня 2023 г.

Рабочая программа дисциплины одобрена на заседании кафедры «Русский язык и литература» 31 августа 2023 г., протокол № 1.

Рабочую программу составил  
Доцент кафедры «Русский язык и литература»,  
Канд.филолог.наук,



Ю.С. Воинкова

Согласовано:  
Заведующий кафедрой  
«Русский язык и литература»



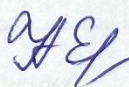
И.М. Жукова

Заведующий кафедрой  
«Строительство и пожарная безопасность»



В.П. Воинков

Начальник учебно-методического отдела  
Лесниковского филиала  
ФГБОУ ВО «КГУ»



А.У. Есембекова



## 1. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ

Всего: 3 зачетных единицы трудоемкости (108 академических часов)

### Очная форма обучения

Вид учебной работы	На всю дисциплину	Семестр
		1
<b>Аудиторные занятия (контактная работа с преподавателем), всего часов</b>	<b>54</b>	<b>54</b>
<b>в том числе:</b>		
Лекции	24	24
Практические работы	30	30
Лабораторные работы	-	-
<b>Самостоятельная работа, всего часов</b>	<b>36</b>	<b>36</b>
<b>в том числе:</b>		
Подготовка курсовой работы	-	-
Подготовка к экзамену	-	-
зачет	18	18
Другие виды самостоятельной работы (самостоятельное изучение тем (разделов) дисциплины)	18	18
<b>Вид промежуточной аттестации</b>	<b>зачет</b>	<b>зачет</b>
<b>Общая трудоемкость дисциплины и трудоемкость по семестрам, часов</b>	<b>108</b>	<b>108</b>

### Заочная форма обучения

Вид учебной работы	На всю дисциплину	курс
		6
<b>Аудиторные занятия (контактная работа с преподавателем), всего часов</b>	<b>6</b>	<b>6</b>
<b>в том числе:</b>		
Лекции	2	2
Практические работы	4	4
Лабораторные работы	-	-
<b>Самостоятельная работа, всего часов</b>	<b>98</b>	<b>98</b>
<b>в том числе:</b>		
Подготовка курсовой работы	-	-
зачет	4	4
Подготовка к экзамену	-	-
Другие виды самостоятельной работы (самостоятельное изучение тем (разделов) дисциплины)	94	94
<b>Вид промежуточной аттестации</b>	<b>зачет</b>	<b>зачет</b>
<b>Общая трудоемкость дисциплины и трудоемкость по семестрам, часов</b>	<b>108</b>	<b>108</b>

## 2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Дисциплина «Культура деловых отношений» является дисциплиной по выбору и относится к части, формируемой участниками образовательных отношений, Блока 1.

Дисциплина «Культура деловых отношений» направлена на формирование у специалистов знаний по основным вопросам культуры деловых отношений, повышение уровня практических навыков делового общения в профессиональной среде, формирование умения вести себя в соответствии с правилами международного делового этикета.

Изучение дисциплины «Культура деловых отношений» играет важную роль в подготовке специалиста.

Освоение обучающимися дисциплины «Культура деловых отношений» базируется на знаниях, умениях, навыках, приобретенных обучающимися в результате изучения школьной дисциплины «Русский язык».

Знания, умения и навыки, полученные при освоении дисциплины «Культура деловых отношений», являются необходимыми для освоения последующих дисциплин:

- Психология делового общения;
- профессиональная этика;
- межкультурное взаимодействие.

Требования к входным знаниям, умениям, навыкам и компетенциям:

- владение навыками официального общения;
- понимание устной и письменной деловой речи;
- знание основных жанров устной и письменной деловой речи.

### 3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ

Целью изучения дисциплины «Культура деловых отношений» является формирование у обучающихся представления об этике и правилах этикета в деловом общении.

Задачей освоения дисциплины «Культура деловых отношений» является систематизация и расширение студентами объема знаний по основным вопросам культуры деловых отношений; приобретение навыков делового общения в профессиональной среде; умения вести себя в соответствии с международными правилами делового этикета.

Компетенция, формируемая в результате освоения дисциплины:

- Способность анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия (УК-5).

В результате освоения дисциплины «Культура деловых отношений» обучающиеся должны:

- знать основные вопросы культуры деловых отношений (для УК-5);
- уметь вести себя в соответствии с правилами международного делового этикета (для УК-5);
- владеть навыками делового общения в профессиональной среде (для УК-5) .

#### 4. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

##### 4.1. Учебно-тематический план

Рубеж	Номер раздела, темы	Наименование раздела, темы	Количество часов контактной работы с преподавателем		
			Лекции	Практич. занятия	Лабор. работы
Рубеж 1	1	Понятие о культуре деловых отношений.	2	4	–
	2	Структура делового общения	2	4	-
	3	Невербальные средства общения	2	4	-
	4	Культура проведения деловых бесед, переговоров, дискуссий	4	4	–
		<i>Рубежный контроль №1</i>	–	2	–
Рубеж 2	5	Этикет ведения телефонного разговора. Эпистолярный этикет	2	4	-
	6	Культура публичного выступления	4	2	-
	7	Особенности межкультурной коммуникации	4	2	–
	8	Особенности современных деловых отношений	4	2	–
		<i>Рубежный контроль №2</i>	–	2	-
<b>Всего:</b>			<b>24</b>	<b>30</b>	<b>-</b>

### Заочная форма обучения

Номер раздела, темы	Наименование раздела, темы	Количество часов контактной работы с преподавателем		
		Лекции	Практич. занятия	Лабораторные работы
1	Понятие о культуре деловых отношений.	2	-	-
2	Структура делового общения	-	2	-
3	Невербальные средства общения	-	-	-
4	Культура проведения деловых бесед, переговоров, дискуссий	-	-	-
5	Этикет ведения телефонного разговора. Эпистолярный этикет	-	2	-
6	Культура публичного выступления	-	-	-
7	Особенности межкультурной коммуникации	-	-	-
8	Особенности современных деловых отношений	-	-	-
<b>Всего:</b>		2	4	-

## 4.2. СОДЕРЖАНИЕ ЛЕКЦИОННЫХ ЗАНЯТИЙ

### *Тема 1 Понятие о культуре деловых отношений*

Предмет культуры деловых отношений. История развития культуры делового общения. Понятие о культуре деловых отношений. Виды деловых отношений.

### *Тема 2. Структура делового общения*

Коммуникативная сторона делового общения. Перцептивная сторона делового общения. Интерактивная сторона делового общения. Конфликты в деловой сфере. Виды конфликтов. Функции конфликтов. Пути разрешения конфликтов.

### *Тема 3. Невербальные средства общения*

Понятие «невербальные средства общения». Такесические средства общения. Проксемические экстралингвистические и средства общения. Такесические средства общения. Проксемические средства общения.

### *Тема 4. Культура проведения деловых бесед, переговоров, дискуссий*

Культура ведения деловой беседы. Виды деловых переговоров. Этикет проведения деловых переговоров. Деловые споры и их виды. Этикет ведения деловой дискуссии.

### *Тема 5. Этикет ведения телефонного разговора. Эпистолярный этикет*

Правила ведения служебного телефонного разговора. Этикетные формулы приветствия, прощания, просьбы в деловом телефонном разговоре. Этикет делового общения в сети Интернет. Деловые письма и их виды. Этикет деловых писем.

### *Тема 6. Культура публичного выступления*

Разновидности публичной речи. Подготовка публичного выступления. Композиция публичной речи. Методы и приемы ораторского мастерства. Искусство спора. Диспут, дискуссия, полемика.

### *Тема 7. Особенности межкультурной коммуникации*

Межкультурная коммуникация. Этикет деловых отношений в странах Европы. Этикет культуры деловых отношений в США, Канаде. Деловой этикет Востока и арабских стран. Этика бизнеса. Деловая этика в условиях глобализации. Взаимодействие между корпорациями. Корпорации и потребитель. Корпорации и экология.

### *Тема 8. Особенности современных деловых отношений.*



Деловые приемы. Их виды. Подготовка и проведение приемов. Рассадка гостей за столом. Характеристика приемов. Деловые подарки и сувениры. Визитные карточки.

#### 4.3. Практические работы

Номер раздела, темы	Наименование раздела, темы	Наименование практического занятия	Норматив времени, час.	
			Очная форма	Заочная форма
1	Понятие о культуре деловых отношений	Понятие о культуре деловых отношений	4	–
2	Структура делового общения	Структура делового общения	4	2
3	Невербальные средства общения	Невербальные средства общения	4	-
4	Культура проведения деловых бесед, переговоров, дискуссий	Культура проведения деловых бесед, переговоров, дискуссий	4	–
Рубежный контроль 1			2	-
5	Этикет ведения телефонного разговора. Эпистолярный этикет	Этикет ведения телефонного разговора. Эпистолярный этикет	4	2
6	Культура публичного выступления	Культура публичного выступления	2	-
7	Особенности межкультурной коммуникации	Особенности межкультурной коммуникации	2	-
8	Особенности современных деловых отношений	Особенности современных деловых отношений	2	-
Рубежный контроль 2			2	-
<b>Всего:</b>			<b>30</b>	<b>4</b>

#### 4.4. Курсовая работа

Курсовая работа по данной дисциплине не предусмотрена

### 5. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

При прослушивании лекций рекомендуется в конспекте отмечать все важные моменты, на которых заостряет внимание преподаватель, в частности те, которые направлены на качественное выполнение соответствующей практической или лабораторной работы.

Преподавателем запланировано использование при чтении лекций технологии учебной дискуссии. Поэтому рекомендуется фиксировать для себя интересные моменты с целью их активного обсуждения на дискуссии в конце лекции.

Залогом качественного выполнения практических и лабораторных занятий является самостоятельная подготовка к ним накануне путем повторения материалов лекций. Рекомендуется подготовить вопросы по неясным моментам и обсудить их с преподавателем в начале практического или лабораторного занятия.

Преподавателем запланировано применение на практических и лабораторных занятиях технологий развивающейся кооперации, коллективного взаимодействия, разбора конкретных ситуаций. Поэтому приветствуется групповой метод выполнения практических занятий, а также взаимооценка и обсуждение результатов выполнения практических занятий.

Для текущего контроля успеваемости по очной форме обучения преподавателем используется балльно-рейтинговая система контроля и оценки академической активности. Поэтому настоятельно рекомендуется тщательно прорабатывать материал дисциплины при самостоятельной работе, участвовать во всех формах обсуждения и взаимодействия, как на лекциях, так и на практических занятиях в целях лучшего освоения материала и получения высокой оценки по результатам освоения дисциплины.

Выполнение самостоятельной работы подразумевает подготовку к практическим и лабораторным занятиям, к рубежным контролям, подготовку к зачету.

Рекомендуемая трудоемкость самостоятельной работы представлена в таблице:

## Рекомендуемый режим самостоятельной работы

Наименование вида самостоятельной работы	Рекомендуемая трудоемкость, акад. час.	
	Очная форма обучения	Заочная форма обучения
<b>Самостоятельное изучение тем дисциплины:</b>	<b>36</b>	<b>98</b>
Понятие о культуре деловых отношений	1	10
Структура делового общения	1	16
Невербальные средства общения	-	10
Культура проведения деловых бесед, переговоров, дискуссий	1	10
Этикет ведения телефонного разговора. Эпистолярный этикет	1	10
Культура публичного выступления	1	16
Особенности межкультурной коммуникации	-	10
Особенности современных деловых отношений	1	10
<b>Подготовка к рубежным контролям (по 2 часа на каждый рубеж)</b>	4	-
<b>Подготовка к практическим (по 1 часу на занятие)</b>	8	2
<b>Подготовка к зачету</b>	18	4
<b>Всего:</b>	<b>36</b>	<b>98</b>

### 6. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ АТТЕСТАЦИИ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

#### 6.1. Перечень оценочных средств

1. Балльно-рейтинговая система контроля и оценки академической активности обучающихся в КГУ.
2. Тестовые задания для рубежного контроля №1 (модуль 1).
3. Тестовые задания для рубежного контроля №2 (модуль 2).
4. Тестовые задания к зачету.

## 6.2. Система балльно-рейтинговой оценки работы студентов по дисциплине

№	Наименование	Содержание						
		Распределение баллов за 2 семестр						
1	Распределение баллов за семестры по видам учебной работы, сроки сдачи учебной работы (доводятся до сведения обучающихся на первом учебном занятии)	Вид учебной работы:	Посещение лекций	Выполнение и защита практических работ	Выполнение и защита лабораторных работ	Рубежный контроль 1,2		Зачет
		Балльная оценка:	До 12	До 20	-	Модуль 1	Модуль 2	
		Примечания	12 лекций по 1 балла	10 практических занятия по 2 баллов	-	на 9-м практическом занятии	на 15-м практическом занятии	-
2	Критерий пересчета баллов в традиционную оценку по итогам работы в семестре и зачета	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 60 и менее баллов – не зачтено (компетенции не освоены);</li> <li>- 61...73 – зачтено (пороговый уровень освоения компетенций);</li> <li>- 74...90 – зачтено (базовый уровень освоения компетенций);</li> <li>- 91...100 – зачтено (продвинутый уровень освоения компетенций).</li> </ul>						
3	Критерии допуска к промежуточной аттестации, возможности получения автоматического зачета (экзаменационной оценки) по дисциплине, возможность получения бонусных баллов	<p>Для допуска к промежуточной аттестации по дисциплине за семестр обучающийся должен набрать по итогам текущего и рубежного контролей не менее 51 балла. В случае если обучающийся набрал менее 51 балла, то к аттестационным испытаниям он не допускается.</p> <p>Для получения зачета без проведения процедуры промежуточной аттестации обучающемуся необходимо набрать в ходе текущего и рубежных контролей не менее 61 балла. В этом случае итог балльной оценки, получаемой обучающимся, определяется по количеству баллов, набранных им в ходе текущего и рубежного контролей. При этом, на усмотрение преподавателя, балльная оценка обучающегося может быть повышена за счет получения дополнительных баллов за академическую активность.</p> <p>Обучающийся, имеющий право на получение оценки без проведения процедуры промежуточной аттестации, может повысить ее путем сдачи аттестационного испытания. В случае получения обучающимся на аттестационном испытании 0 баллов итог балльной оценки по дисциплине не снижается.</p> <p>За академическую активность в ходе освоения дисциплины, участие в учебной, научно-исследовательской, спортивной, культурно-творческой и общественной деятельности обучающемуся могут быть начислены дополнительные баллы. Максимальное количество дополнительных баллов за академическую активность оставляет 30.</p> <p>Основанием для получения дополнительных баллов являются:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- выполнение дополнительных заданий по дисциплине, дополнительные баллы начисляются преподавателем;</li> <li>- участие в течение семестра в учебной, научно-исследовательской, спортивной, культурно-творческой и общественной деятельности КГУ.</li> </ul>						

№	Наименование	Содержание
4	Формы и виды учебной работы для неуспевающих (восстановившихся на курсе обучения) обучающихся для получения недостающих баллов в конце семестра	<p>В случае если к промежуточной аттестации (экзамену) набрана сумма менее 51 балла, обучающемуся необходимо набрать недостающее количество баллов за счет выполнения дополнительных заданий, до конца последней (зачетной) недели семестра.</p> <p>Ликвидация академических задолженностей, возникших из-за разности в учебных планах при переводе или восстановлении, проводится путем выполнения дополнительных заданий, форма и объем которых определяется преподавателем.</p>

### *6.3. Процедура оценивания результатов освоения дисциплины*

*Рубежный контроль 1* предполагает выполнение тестовых заданий.

*Рубежный контроль 2* предполагает выполнение тестовых заданий.

Рубежные контроли и зачет проводятся в форме письменного тестирования.

Перед проведением каждого рубежного контроля преподаватель прорабатывает со студентами основной материал соответствующих разделов дисциплины в форме краткой лекции-дискуссии.

Варианты тестовых заданий для рубежных контролей № 1 и № 2 состоят из 17 вопросов каждый.

На каждое тестирование при рубежном контроле обучающемуся отводится время не менее 30 минут.

Преподаватель оценивает в баллах результаты рубежных контролей 1,2 и заносит в ведомость учета текущей успеваемости. За каждый правильный ответ тестового задания ставится 1 балл. Максимальная оценка за каждый выполненный тест составляет 17 баллов.

Зачетный тест состоит из 30 вопросов. Количество баллов по результатам зачета соответствует количеству правильных ответов обучающегося на вопросы теста. Время, отводимое обучающемуся на зачетный тест, составляет 1 астрономический час. Максимальная оценка за выполненный зачетный тест – 30 баллов.

Результаты текущего контроля успеваемости и зачета заносятся преподавателем в зачетную ведомость, которая сдается в организационный отдел института в день зачета, а также выставляются в зачетную книжку обучающегося.

### *6.4. Примеры оценочных средств для рубежных контролей и зачета.*

*Тестовые задания к рубежному контролю №1:*

Выберите один правильный ответ:

1. Укажите, какой части нет в структуре делового общения

- 1) Перцептивная сторона
- 2) Невербальная сторона
- 3) Интерактивная сторона

2. Какие средства общения относятся к вербальным

- 1) Экстралингвистические средства
- 2) Языковые средства
- 3) Просодические средства

3. К каким средствам общения относится мимика

- 1) К кинесическим
- 2) К проксемическим
- 3) К экстралингвистическим



#### 4. Что называется аттракцией?

- 1) Способ восприятия другого человека, возникающий на основе устойчивого положительного чувства, которое способствует формированию привязанности, дружеских чувств, симпатии или любви.
- 2) Осознанное сопереживание текущему эмоциональному состоянию другого человека без потери ощущения происхождения этого переживания.
- 3) Восприятие, классификация и оценка объектов, событий, индивидов путём распространения на них характеристик какой-либо социальной группы или социальных явлений на основе определенных представлений, выработанных стереотипов.

#### 5. Что называется стереотипизацией?

- 1) Осознанное сопереживание текущему эмоциональному состоянию другого человека без потери ощущения происхождения этого переживания.
- 2) Восприятие, классификация и оценка объектов, событий, индивидов путём распространения на них характеристик какой-либо социальной группы или социальных явлений на основе определенных представлений, выработанных стереотипов.
- 3) Механизм психологической защиты, в результате которого внутреннее ошибочно воспринимается как приходящее извне. Человек приписывает кому-то или чему-то собственные мысли, чувства, мотивы, черты характера и пр., полагая, что он воспринял что-то приходящее извне, а не изнутри самого себя.

#### 6. Что не относится к перцептивной стороне делового общения?

- 1) Аттракция
- 2) Прокрастинация
- 3) Стереотипизация

#### 7. К какой стороне делового общения относятся конфликты?

- 1) Перцептивная сторона
- 2) Интерактивная сторона
- 3) Коммуникативная сторона

#### 8. Какие виды конфликтов выделяют?

- 1) Функциональные, деструктивные
- 2) Позитивные, негативные
- 3) Утилитарные, внутригрупповые.

#### 9. Какие термины являются обозначениями составляющих конфликта?

- 1) Стороны, условия, предмет, действия, исход
- 2) Причины, условия, психологические проблемы, сдерживание
- 3) Объект, разногласия, компромисс.

#### 10. Что называется внутриличностным конфликтом?

- 1) Обострение противостояния между различными группами в коллективе
- 2) Обострённое негативное переживание, обусловленное затянувшимся противостоянием различных структур внутреннего мира человека, отражающее его противоречивые связи с внешним миром и препятствующее принятию решений.
- 3) Осознанное сопереживание текущему эмоциональному состоянию другого человека без потери ощущения происхождения этого переживания.

11. Что называется перцепцией?

- 1) Способность человека воспринимать окружающий мир с помощью органов чувств, например, различать цвета, чувствовать запахи и слышать звуки.
- 2) Способность к состраданию, сопереживанию, сочувствию по отношению к кому-либо.
- 3) Осознанное сопереживание текущему эмоциональному состоянию другого человека без потери ощущения происхождения этого переживания.

12. Определите, какая формулировка относится к определению невербальных средств общения

- 1) Словесные средства общения
- 2) Несловесные средства общения
- 3) Знаки и символы.

13. Какая формулировка относится к кинесическим средствам общения?

- 1) Передача информации при помощи различных жестов и мимических движений
- 2) Передача информации при помощи расположения человека в пространстве
- 3) Передача информации при помощи вздоха, кашля, смеха.

14. Какая формулировка относится к проксеимическим средствам общения

- 1) Передача информации при помощи расположения человека в пространстве
- 2) Передача информации при помощи динамических движений
- 3) Передача информации при помощи различных жестов и мимических движений.

15. Какие зоны характерны для личного пространства собеседника?

- 1) Интимная, дальняя, ближняя
- 2) Интимная, личная, социальная, публичная.
- 3) Дружеская, неофициальная, официальная.

16. Что трактуется как экстралингвистика?

- 1) Передача информации при помощи слов
- 2) Передача информации при помощи динамических движений
- 3) Передача информации при помощи таких действий, как плач, вздох, кашель и др.

17. Просодика – это...

- 1) Включение в речь пауз, а также различного рода психологических проявлений человека: плача, кашля, смеха, вздоха и т. д.
- 2) Общее название таких ритмикоинтонационных сторон речи, как высота, громкость голосового тона, тембр голоса, сила ударения.
- 3) Передача информации при помощи слов.

*Тестовое задание к рубежному контролю №2*

Выберите один правильный ответ:

Задание 1. На чем базируются постулаты деловой этики?

- А. На правилах делового этикета
- Б. На основополагающих нормах этики
- В. На правилах этикета и нормах этики

Задание 2. Отметьте ошибочное утверждение

- А. Этикет – это установленный порядок поведения где-либо
- Б. Этикет – это правила поведения в общественных местах
- В. Этикет – это часть нравственной культуры, ассоциирующейся с категорией прекрасного

Задание 3. С какими понятиями связан этикет?

- А. Вежливость, культура, интеллигентность
- Б. Долг, честь, совесть
- В. Ответственность, благородство, достоинство

Задание 4. Когда возник этикет?

- А. Во времена правления Наполеона Бонапарта
- Б. Во времена правления Людовика 16
- В. Во времена правления Людовика 14

Задание 5. Этика оперирует ....

- А. Нравственными категориями
- Б. Основными требованиями, предъявляемыми к общению
- В. Категориями, относящимися к прекрасному

Задание 6. Какое определение относится к понятию «совесть»?

- А. Самоуважение, осознание значимости своей личности
- Б. Моральное осознание человеком своих действий
- В. Способность человека жертвовать своими интересами во имя интересов других, совершать бескорыстные поступки

Задание 7. Что соответствует следующему определению: «...это сознание добросовестного исполнения своих служебных и гражданских обязанностей, это нравственная обязанность индивида перед обществом, коллективом, семьей, друзьями»?

- А. Совесть
- Б. Честь
- В. Долг

Задание 8. Отметьте неверное утверждение.

- А. Благородство - это способность человека жертвовать своими интересами во имя интересов других, совершать бескорыстные поступки
- Б. Благородство подразумевает совершение добрых поступков на виду у всех
- В. Благородство – это нравственное поведение высшего качества.

Задание 9. Какие понятия имеют базовый характер?

- А. Совесть, долг, честь, достоинство, благородство
- Б. Вежливость, тактичность, предупредительность
- В. Точность, скромность, корректность.

Задание 10. Какое понятие соответствует определению: «...несколько подчеркнутая, официальная, сухая вежливость, умение держать себя в рамках приличий в любых ситуациях, в том числе и конфликтных»?

- А. Тактичность
- Б. Любезность
- В. Корректность

Задание 11. Учтивость – это...

- А. Вежливость почтительная, проявляемая обычно к старшим
- Б. Вежливость, в которой явно проявляется стремление быть приятным и полезным другому человеку
- В. Вежливость, проявляемая с особой мягкостью, тонкостью, чуткостью в отношении людей, с которыми происходит общение.

Задание 12. Какое понятие соответствует определению: «...это прежде всего чувство меры, чувство границы в общении, превысив которые можно обидеть человека или поставить его в неловкое положение»?

- А. Корректность
- Б. Любезность
- В. Тактичность.

Задание 13. О какой моральной норме идет речь: «Нарушение ее в общественной жизни, деловой сфере приводит к невыполнению контракта, срыву важного задания и др.»?

- А. Точность
- Б. Вежливость

В. Скромность.

Задание 14. Скромность – это...

- А. Чувство меры, чувство границы в общении
- Б. Сдержанность в оценках, не бравирование своими достоинствами, служебным положением, уважение вкусов и привязанностей других людей
- В. Выражение уважительного отношения к другим людям, их достоинству.

Задание 15. Вы садитесь за стол, который сервирован разнообразными столовыми приборами. В центре возвышается белая накрахмаленная салфетка. Что вы станете с ней делать?

- А. Развернете и положите на колени
- Б. Положите на грудь
- В. Завернете за воротник

Задание 16. Перед вами несколько ножей и вилок. Какими приборами вы воспользуетесь сначала:

- А. Теми, что лежат дальше от тарелки
- Б. Теми, что лежат ближе к тарелке
- В. Теми, что лежат посередине.

Задание 17. В гостях за обеденным столом гость-мужчина сидит в окружении женщин, т. е. слева и справа от него сидят женщины. Кому из них он должен уделять преимущественное внимание:

- А. Той, что сидит слева от него
- Б. Той, что сидит справа
- В. Той, что вызвала больше симпатии.

*Банк тестовых заданий к зачету.*

Выберите один правильный ответ:

1. Какие средства общения относятся к вербальным

- 1) Экстралингвистические средства
- 2) Языковые средства
- 3) Просодические средства

2. К каким средствам общения относится мимика

- 1) К кинесическим
- 2) К проксемическим
- 3) К экстралингвистическим

3. Что называется аттракцией?

- 1) Способ восприятия другого человека, возникающий на основе устойчивого положительного чувства, которое способствует формированию привязанности, дружеских чувств, симпатии или любви.
- 2) Осознанное сопереживание текущему эмоциональному состоянию другого человека без потери ощущения происхождения этого переживания.
- 3) Восприятие, классификация и оценка объектов, событий, индивидов путём распространения на них характеристик какой-либо социальной группы или социальных явлений на основе определенных представлений, выработанных стереотипов.

#### 4. Что называется стереотипизацией?

- 1) Осознанное сопереживание текущему эмоциональному состоянию другого человека без потери ощущения происхождения этого переживания.
- 2) Восприятие, классификация и оценка объектов, событий, индивидов путём распространения на них характеристик какой-либо социальной группы или социальных явлений на основе определенных представлений, выработанных стереотипов.
- 3) Механизм психологической защиты, в результате которого внутреннее ошибочно воспринимается как приходящее извне. Человек приписывает кому-то или чему-то собственные мысли, чувства, мотивы, черты характера и пр., полагая, что он воспринял что-то приходящее извне, а не изнутри самого себя.

#### 5. Что не относится к перцептивной стороне делового общения?

- 1) Аттракция
- 2) Прокрастинация
- 3) Стереотипизация

#### 6. На чем базируются постулаты деловой этики?

- 1) На правилах делового этикета
- 2) На основополагающих нормах этики
- 3) На правилах этикета и нормах этики

#### 7. Отметьте ошибочное утверждение

- 1) Этикет – это установленный порядок поведения где-либо
- 2) Этикет – это правила поведения в общественных местах
- 3) Этикет – это часть нравственной культуры, ассоциирующейся с категорией прекрасного

#### 8. С какими понятиями связан этикет?

- 1) Вежливость, культура, интеллигентность
- 2) Долг, честь, совесть
- 3) Ответственность, благородство, достоинство

#### 9. Когда возник этикет?

- 1) Во времена правления Наполеона Бонапарта



- 2) Во времена правления Людовика 16
- 3) Во времена правления Людовика 14

10. Этика оперирует ....

- 1) Нравственными категориями
- 2) Основными требованиями, предъявляемыми к общению
- 3) Категориями, относящимися к прекрасному

11. Какое определение относится к понятию «совесть»?

- 1) Самоуважение, осознание значимости своей личности.
- 2) Моральное осознание человеком своих действий.
- 3) Способность человека жертвовать своими интересами во имя интересов других, совершать бескорыстные поступки.

12. Что соответствует следующему определению: «...это сознание добросовестного исполнения своих служебных и гражданских обязанностей, это нравственная обязанность индивида перед обществом, коллективом, семьей, друзьями»?

- 1) Совесть
- 2) Честь
- 3) Долг

13. Отметьте неверное утверждение.

- 1) Благородство - это способность человека жертвовать своими интересами во имя интересов других, совершать бескорыстные поступки
- 2) Благородство подразумевает совершение добрых поступков на виду у всех
- 3) Благородство – это нравственное поведение высшего качества

14. Какие понятия имеют базовый характер?

- 1) Совесть, долг, честь, достоинство, благородство
- 2) Вежливость, тактичность, предупредительность
- 3) Точность, скромность, корректность

15. Какое понятие соответствует определению: «...несколько подчеркнутая, официальная, сухая вежливость, умение держать себя в рамках приличий в любых ситуациях, в том числе и конфликтных»?

- 1) Тактичность
- 2) Любезность
- 3) Корректность

16. Учтивость – это

- 1) Вежливость почтительная, проявляемая обычно к старшим
- 2) Вежливость, в которой явно проявляется стремление быть приятным и полезным другому человеку

3) Вежливость, проявляемая с особой мягкостью, тонкостью, чуткостью в отношении людей, с которыми происходит общение

17. Какое понятие соответствует определению: «...это прежде всего чувство меры, чувство границы в общении, превысив которые можно обидеть человека или поставить его в неловкое положение»?

- 1) Корректность
- 2) Любезность
- 3) Тактичность

18. О какой моральной норме идет речь: «Нарушение ее в общественной жизни, деловой сфере приводит к невыполнению контракта, срыву важного задания и др.»?

- 1) Точность
- 2) Вежливость
- 3) Скромность

19. Скромность – это...

- 1) Чувство меры, чувство границы в общении
- 2) Сдержанность в оценках, не бравирование своими достоинствами, служебным положением, уважение вкусов и привязанностей других людей
- 3) Выражение уважительного отношения к другим людям, их достоинству.

20. Вы садитесь за стол, который сервирован разнообразными столовыми приборами. В центре возвышается белая накрахмаленная салфетка. Что вы станете с ней делать?

- 1) Развернете и положите на колени
- 2) Положите на грудь
- 3) Завернете за воротник

21. Перед вами несколько ножей и вилок. Какими приборами вы воспользуетесь сначала:

- 1) Теми, что лежат дальше от тарелки
- 2) Теми, что лежат ближе к тарелке
- 3) Теми, что лежат посередине

22. В гостях за обеденным столом гость-мужчина сидит в окружении женщин, т. е. слева и справа от него сидят женщины. Кому из них он должен уделять преимущественное внимание:

- 1) Той, что сидит слева от него
- 2) Той, что сидит справа
- 3) Той, что вызвала большую симпатию

23. Вам подали второе мясное блюдо. Следует ли...

- 1) Сразу разрезать мясо на более мелкие части

2) Постепенно отделять маленькие кусочки от целого

24. Можно ли второй раз взять понравившееся кушанье в гостях

- 1) Можно
- 2) Неприлично
- 3) Можно, если его сначала похвалить

25. Если вы хотите попробовать кушанье, которое стоит далеко от вас, то вы

- 1) Сами потянетесь за ним
- 2) Попросите передать его
- 3) Откажитесь от него

26. В гостях вы съедаете все, что положили на свою тарелку?

- 1) Съедаю все
- 2) Часть оставляю на тарелке
- 3) Делаю так, как хозяйка или хозяин

27. Если вам не нравится предлагаемая хозяйкой еда, вы

- 1) Благодарите ее за внимание и отказываетесь, не объясняя причин
- 2) Говорите о причине отказа
- 3) Просто отказываетесь

28. Считаете ли вы, что хлеб из хлебницы надо брать

- 1) Вилкой
- 2) Рукой
- 3) Специальной лопаткой

29. Вы обедаете в ресторане, где вас обслуживает официант. Вы закончили есть второе и хотите показать это официанту, чтобы он убрал приборы. Для этого вы

- 1) Положите нож и вилку на тарелку параллельно друг другу ручками вправо
- 2) Нож (справа) и вилку (слева) острыми концами в тарелку
- 3) Положите приборы на скатерть

30. Что делать, если чай пролился из чашки на блюдце?

- 1) Не замечать этого и продолжать пить чай
- 2) Промокнуть его бумажной салфеткой и подыскать соответствующее место, куда выбросить мокрую салфетку
- 3) Попросить официанта или хозяйку вытереть стол и принести другую чашку

## 6.5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Полный банк заданий для текущего, рубежных контролей и промежуточной аттестации по дисциплине, показатели, критерии, шкалы оценивания компетенций, методические материалы, определяющие процедуры оценивания образовательных результатов, приведены в учебно-методическом комплексе дисциплины.

## 7. ОСНОВНАЯ И ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ УЧЕБНАЯ ЛИТЕРАТУРА

### 7.1. Основная литература

1 Разин А.В. Этика: учебник / Разин А.В. – 4 изд. перераб. и доп. – М.: ИНФРА–М, 2012. – 416 с.

2 Самойлова, И. В. Культура речи и деловое общение: учебное пособие / И. В. Самойлова. — Пенза: ПГАУ, 2021. — 127 с. — Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/207311> (дата обращения: 30.05.2023).

3 Культура делового общения в профессиональной деятельности: учебное пособие / составители Л. В. Табак, Н. А. Суворова. — Сочи: СГУ, 2020. — 98 с. — Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/172180> (дата обращения: 30.05.2023).

### 7.2 Дополнительная литература

4 Серова Н.В. Этика: учеб. пособие / Н.В. Серова. – М.: РИОР, 2007. – 160 с.

5 Егоров П.А., Руднев В.Н. Этика: учебное пособие / П.А. Егоров, В.Н. Руднев. – М.: НИЦ ИНФРА-М, 2014. – 158 с.

6 Гуревич П.С. Этика: учебник для студентов вузов / П.С. Гуревич. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2017. – 416 с.

7 Воинкова, Ю. С. Профессиональная этика: методические указания / Ю. С. Воинкова. — Курган: КГСХА им. Т.С. Мальцева, 2020. — 41 с. — Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/159281> (дата обращения: 26.05.2023)

## 8. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ

1. Воинкова Ю.С. Методические указания по дисциплине «Культура деловых отношений» для студентов очного обучения специальности 20.05.01 Пожарная безопасность – КГСХА, 2023. – 24 с. (на правах рукописи)
2. Воинкова Ю.С. Методические указания по дисциплине «Культура деловых отношений» для студентов заочного обучения специальности 20.05.01 Пожарная безопасность. – КГСХА, 2023. – 13 с. (на правах рукописи)
3. Воинкова Ю.С. Методические указания разработки для самостоятельной работы по дисциплине «Культура деловых отношений» для студентов очного обучения специальности 20.05.01 Пожарная безопасность – КГСХА, 2023. – 6 с. (на правах рукописи)
4. Воинкова Ю.С. Методические указания для самостоятельной работы по дисциплине «Культура деловых отношений» для студентов заочного обучения специальности 20.05.01 Пожарная безопасность. – КГСХА, 2023. – 7 с. (на правах рукописи)

## 9. РЕСУРСЫ СЕТИ «ИНТЕРНЕТ», НЕОБХОДИМЫЕ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

1. <http://dspace.kgsu.ru/xmlui/> - Электронная библиотека КГУ.
2. <https://znanium.com> – Электронно-библиотечная система.
3. <http://biblioclub.ru/> - ЭБС «Университетская библиотека онлайн».

## 10. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Материально-техническое обеспечение по реализации дисциплины осуществляется в соответствии с требованиями ФГОС ВО по данной образовательной программе.

## 11. ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ С ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ ДИСТАНЦИОННЫХ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ ТЕХНОЛОГИЙ

При использовании электронного обучения и дистанционных образовательных технологий (далее ЭО и ДОТ) занятия полностью или частично проводятся в режиме онлайн. Объем дисциплины и распределение нагрузки по видам работ соответствует п. 4.1. Распределение баллов соответствует п. 6.2 либо может быть изменено в соответствии с решением кафедры, в случае перехода на ЭО и ДОТ в процессе обучения. Решение кафедры об используемых технологиях и системе оценивания достижений обучающихся принимается с учетом мнения ведущего преподавателя и доводится до сведения обучающихся.

Аннотация к рабочей программе дисциплины  
«Культура деловых отношений»

образовательной программы высшего образования –  
программы специалитета

20.05.01 Пожарная безопасность

Специализация – Пожарная безопасность

Трудоемкость дисциплины: 3 ЗЕ (108 академических часов)

Семестр: 1 (очная форма обучения)

Форма промежуточной аттестации:

зачет

Содержание дисциплины

Предмет культуры деловых отношений. История развития культуры делового общения. Понятие о культуре деловых отношений. Виды деловых отношений. Структура делового общения. Невербальные средства общения. Культура проведения деловых бесед, переговоров, дискуссий. Этикет ведения телефонного разговора. Эпистолярный этикет. Культура публичного выступления. Особенности межкультурной коммуникации. Особенности современных деловых отношений.



ЛИСТ  
регистрации изменений (дополнений) в рабочую программу  
учебной дисциплины  
«Культура деловых отношений»

Изменения / дополнения в рабочую программу  
на 20\_\_ / 20\_\_ учебный год:

---

---

---

---

---

---

Ответственный преподаватель \_\_\_\_\_ / Ф.И.О. \_\_\_\_\_ /

Изменения утверждены на заседании кафедры «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.,  
Протокол № \_\_\_\_\_

Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_ «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Изменения / дополнения в рабочую программу  
на 20\_\_ / 20\_\_ учебный год:

---

---

---

---

---

---

Ответственный преподаватель \_\_\_\_\_ / Ф.И.О. \_\_\_\_\_ /

Изменения утверждены на заседании кафедры «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.,  
Протокол № \_\_\_\_\_

Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_ «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.