

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Ястребов Олег Александрович
Должность: Ректор
Дата подписания: 15.10.2025 17:51:57
Уникальный программный ключ:
sa953a0120d891083f939875078ef1a989dae18a

Приложение к рабочей программе
дисциплины (практики)

**Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования «Российский университет дружбы народов имени
Патриса Лумумбы» (РУДН)**

Инженерная академия

(наименование основного учебного подразделения)

**ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ И СИСТЕМА ОЦЕНИВАНИЯ УРОВНЯ
СФОРМИРОВАННОСТИ КОМПЕТЕНЦИЙ ПО ДИСЦИПЛИНЕ
(ПРАКТИКЕ)**

Основы делового общения, этики и межкультурного взаимодействия

(наименование дисциплины (практики))

**Оценочные материалы рекомендованы МССН для направления подготовки/
специальности:**

07.04.04 Градостроительство

(код и наименование направления подготовки/ специальности)

**Освоение дисциплины (практики) ведется в рамках реализации основной
профессиональной образовательной программы (ОП ВО, профиль/
специализация):**

«Устойчивое градостроительство и городская среда»

(направленность (профиль) ОП ВО)

Москва, 2026

1. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ И САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ СТУДЕНТОВ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (ПРАКТИКЕ)

КОНТРОЛЬНАЯ РАБОТА

Вопросы для подготовки к контрольной работе:

1. Предмет, специфика и задачи этики, её значение в деловых отношениях.
2. Взаимосвязь нравственных требований с аксиомами философской мысли. Структура этики.
3. Основные принципы этики деловых отношений.
4. Этические знания как элемент профессиональной компетентности.
5. Соотношение трудовой этики и профессиональной этики.
6. Место этики делового общения среди других наук.
7. Основные категории деловой морали. Функции этики делового общения.
8. Понятие риторики. Принципы речевого воздействия. Коммуникационные эффекты. Культура дискуссии. Принципы деловой дискуссии. Рефлексивное слушание. Типы вопросов, задаваемых в ходе дискуссии.
9. Понятие невербального общения. Классификация невербальных средств общения.
10. Визуальный контакт, виды взглядов и «язык» глаз. Дистанция между собеседниками как средство этического и психического комфорта в общении.
11. Взаимная ориентация людей в пространстве. Расположение собеседников в условиях кабинета. Влияние обстановки в кабинете на создание благоприятного психологического климата.
12. Понятие, виды и функции делового общения. Формальные и неформальные виды общения. Средства общения.
13. Основные барьеры делового общения. Принципы этики делового общения.
14. Нравственная ориентация личности и деловое общение. Профессиональный и корпоративный этические кодексы.
15. Международные и национальные комитеты как регуляторы нравственности в профессиональных отношениях.
16. Международные этические стандарты в управленческой деятельности. Этические кодексы в отечественных и зарубежных фирмах.
17. Культура делопроизводства. Организация формы и содержания информационных сообщений при вертикальных, горизонтальных организационных коммуникациях.
18. Деловой этикет внешнего информационного взаимодействия.
19. Понятие деловой коммуникации, ее виды и функции. Устные и письменные виды коммуникации. Деловая корреспонденция.
20. Проведение выставок, презентаций и конференций. Празднества и юбилеи. Прием посетителей. Беседы с сотрудниками. Производственные совещания.
21. Этика использования технических средств деловой коммуникации. Этика телефонного разговора. Этические нормы использования Интернета.

22. Организация переговоров: подготовка, начало, содержание и анализ результатов.
23. Соблюдение и учет национальных стилей ведения переговоров – условие реализации совместных проектов.
24. Характерные особенности этики деловых отношений и стратегий переговорных процессов в западных странах.
25. Нормы профессиональной этики руководителя. Элементы культуры руководителя: стиль управления, служебная репутация, организация труда, управленческая позиция.
26. Управление этическими нормами межличностных отношений. Этапы развития коллектива. Зависимость морально-психологического климата коллектива от культуры руководителя.
27. Инструментарий хорошего руководителя. Этика отношений с «трудным» руководителем. Этика решения спорных вопросов и конфликтных ситуаций.
28. Профилактика конфликтов. Служебный этикет: правила приказа, просьбы, поощрения и наказания, увольнения.
29. Стили руководства: командный, коллегиальный и либеральный. Методы стимулирования критического и творческого мышления специалистов в деловой сфере.
30. Конфликты в профессиональной сфере и управленческая этика. Причины и профилактика служебных конфликтов.
31. Этические аспекты критики, поощрений.
32. Справедливость и ответственность как выражение правильности, целесообразности и нормы в деловых отношениях.

РЕФЕРАТ

Темы рефератов:

1. Примеры социально ответственного поведения мировых компаний.
2. Факторы, влияющие на культуру организации. Этические нормы организации.
3. Три вида морали, действующих в организациях РФ: «советская» мораль, мораль «дикого рынка», мораль рыночных отношений.
4. Повышение этического уровня организации: этические кодексы, карты этики, комитеты по этике, этическая экспертиза, социальная ревизия, адвокат по этике.
5. Корпоративная культура: понятие и специфика. Возникновение и развитие корпоративной культуры.
6. Структура корпоративной культуры и ее составные элементы. Принципы формирования корпоративной культуры. Функции корпоративной культуры.
7. Социальная ответственность этнокультурного образования. Нормы и ценности преподавательской деятельности и ее место в ценностно-нормативной парадигме культуры.

8. Корпоративные отношения: виды, проблемы, противоречия. Моральные дилеммы деловых отношений. Корпоративный кодекс и этический кодекс: сравнительный анализ.

ФОНД ТЕСТОВЫХ ЗАДАНИЙ

- 1. Автор концепции «свобода как познанная необходимость»:**
 - 1) Аристотель;
 - 2) Гегель;
 - 3) Кант;
 - 4) Сартр.

- 2. Виды барьеров общения (четыре правильных ответа):**
 - 1) межъязыковые;
 - 2) мировоззренческие;
 - 3) психологические;
 - 4) соматические;
 - 5) социальные;
 - 6) технические;

- 3. Выделите принцип, на котором не может быть основано деловое общение:**
 - 1) доброжелательность;
 - 2) порядочность;
 - 3) тактичность;
 - 4) уважительность;
 - 5) эгоизм

- 4. Высококультурный человек всегда:**
 - 1) законопослушный, морально устойчивый;
 - 2) потенциальный бездельник;
 - 3) преступник;
 - 4) склонный к злоупотреблениям служебным положением;
 - 5) честлюбивый

- 5. Деловая беседа предполагает:**
 - 1) использование лести;
 - 2) использование литературного языка;
 - 3) комплиментарное воздействие;
 - 4) чрезмерное использование иностранных слов и профессионального жаргона

- 6. К невербальным средствам делового общения относятся:**
 - 1) деловая переписка;
 - 2) мимика; жесты;
 - 3) профессиональный жаргон;
 - 4) речевые конструкции;
 - 5) социальные диалекты

7. К способу регулирования межличностных отношений не относится:

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

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

- 1) бестактность;
- 2) воспитанность;
- 3) порядочность;
- 4) тактичность;
- 5) уважение

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

- 1) долг;
- 2) достоинство;
- 3) ответственность;
- 4) справедливость;
- 5) честь

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

- 1) благо;
- 2) долг;
- 3) счастье;
- 4) честь

11. Моральный принцип, предписывающий желание помочь другим:

- 1) альтруизм;
- 2) толерантность;
- 3) честолюбие;
- 4) эмпатия

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

- 1) равенстве;
- 2) свободе;
- 3) справедливости;
- 4) честности

13. Набор наиболее важных предположений, принимаемых членами организации, и получающих выражение в заявляемых организацией

ценностях, задающих людям ориентиры их поведения и действий:

- 1) должностные обязанности;
- 2) кодекс чести;
- 3) корпоративная культура;
- 4) правила внутреннего распорядка

14. Нравственные отношения предполагают рассмотрение другого человека в качестве

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

15. Предмет этики -

- 1) культура;
- 2) мораль;
- 3) прекрасное;
- 4) социальные отношения

16. Укажите основные категории этики

- 1) добро и зло;
- 2) пространство и время;
- 3) свобода;
- 4) совесть

17. Что должно лежать в основе служебных контактов

- 1) взаимный интерес;
- 2) интересы дела;
- 3) личная выгода;
- 4) собственные амбиции;
- 5) социальные и политические проблемы

18. Эмоции, заставляющие человека страдать по поводу расхождений между тем, что он сделал, и что хотел сделать - это:

- 1) долг;
- 2) совесть
- 3) справедливость;
- 4) честь;
- 5) ответственность;

19. Чем отличается деловое общение от общения с друзьями и родственниками

1) Общение с друзьями и родственниками происходит в атмосфере доверительности и открытости, тогда как деловое общение подразумевает закрытость и субординацию;

2) Деловое общение — это только вербальные коммуникации, исключающие нецензурные выражения и сленг;

3) Деловое общение реализуется в предметно-профессиональной

деятельности, происходит по некоторым установленным правилам и этическим нормам, которые в кругу друзей и родственников не обязательно выдерживаются;

4) В общении родственников и друзей допускается невербальная коммуникация, любой стиль одежды, тогда как в деловом общении обязательны дресс-код и знание профессиональной терминологии.

20. Что можно отнести к личным целям делового общения

1) Желание сделать успешную профессиональную карьеру, продвинуться по служебной лестнице;

2) Стремление к повышению своего благосостояния, улучшению финансового положения;

3) Стремление к власти, реализации желания лидерства, вхождения в состав элиты;

4) Всё перечисленное верно.

21. Являются ли публичные выступления (доклады, приветствия) формой делового общения

1) Нет, не являются. Деловым общением являются переговоры, совещания, беседы);

2) Нет, не являются. К деловому общению относятся такие формы, как дискуссии, дебаты, пресс-конференции, презентации, деловые завтраки, фуршеты.

3) Да, являются, хотя интерактивная форма не всегда возможна.

4) Да, являются, но только в том случае, если речь идёт о цифровом формате;

22. Какие из перечисленных ниже факторов не являются коммуникативными барьерами в деловом общении

1) Некомпетентность одного или нескольких участников трудового процесса или делового общения;

2) Возраст и повышенная утомляемость участников делового общения;

3) Различные этические ценности и нравственные позиции участников делового общения;

4) Психическое нездоровье или алкогольное опьянение одного или нескольких участников делового общения.

23. Что называют деловым этикетом

1) Деловой этикет — это система норм и правил, регламентирующих модели поведения людей и их взаимоотношения в процессе общения на работе или в бизнесе;

2) Деловой этикет — это практическая психология для менеджеров и владельцев бизнеса;

3) Деловой этикет — это система взаимоотношений покупателей и продавцов, производителей и потребителей в условиях рыночной конкуренции;

4) Деловой этикет — это система правовых норм, правил и речевых конструкций для рабочих взаимоотношений с трансгендерами и сексуальными меньшинствами.

24. Являются ли корпоративные СМИ инструментом делового

общения

- 1) Да, являются, поскольку они публичны и доступны внутренним и внешним потребителям;
- 2) Нет, не являются, поскольку они контролируются менеджментом предприятия (работодателем);
- 3) Нет, не являются, так как корпоративные СМИ не заслуживают доверия;
- 4) В современной практике делового общения корпоративные СМИ не используются.

25. Какие инновационные формы делового общения вы можете назвать

- 1) Посредством «умных часов», носимых гаджетов, очков дополненной реальности;
- 2) Посредством коротких сообщений (SMS);
- 3) С помощью азбуки Морзе;
- 4) При помощи радиосвязи.

26. Является ли корпоративная Доска Почёта инструментом делового общения

- 1) Да, является, поскольку указывает на ценности компании через её лучших представителей;
- 2) Нет, не является. Доска Почёта является лишь формой премирования отличившихся сотрудников;
- 3) Нет, не является, поскольку Доска Почёта — это пережиток советских времён и в настоящее время не актуальна;
- 4) Доска Почёта важна только для лиц, на ней представленных, а также членов их семей.

27. Является ли спонсорство элементом внутреннего и внешнего делового общения

- 1) Спонсорство — это по своей сути благотворительность и не имеет отношения к деловому общению;
- 2) Спонсорство является элементом внутреннего и внешнего делового общения, поскольку формирует новые экономические и социальные связи, формирует новую корпоративную культуру;
- 3) Спонсорство является «бартерной» рекламой, является инструментом маркетинга, а не делового общения;
- 4) Спонсорство является формой только внешнего делового общения; к внутренним деловым коммуникациям в компании оно не имеет отношения.

28. Что такое фиктивное (фейковое) деловое общение

- 1) Фиктивное деловое общение — это отказ от взаимодействия, игнорирование партнёра (физического или юридического лица);
- 2) Фейковое деловое общение — это инструмент телефонных, компьютерных и прочих мошенников, маскирующихся под работников банков, спецслужб и т.д. с целью получения с собеседника денежных средств;
- 3) Фиктивное деловое общение — это спор с вышестоящим лицом на

повышенных тонах с приведением сомнительных (фейковых) аргументов;

4) Фиктивное деловое общение — это рабочие управленческие коммуникации в трудовом коллективе.

29. Можно ли считать деловым общением коммуникации с голосовыми помощниками типа Алисы (Яндекс)?

1) Нет, нельзя, поскольку искусственный интеллект ещё не достиг степени равного по возможностям собеседника;

2) Да, можно, так как голосовой помощник выводит из Сети справочную, правовую, экономическую и прочую информацию делового плана, заменяя тем самым консультанта или помощника реального;

3) Голосовые помощники хороши только для прослушивания музыки или для домашнего робота-пылесоса;

4) Нет правильного ответа.

30. Является ли сайт «Госуслуги» новой формой делового общения населения и государства

1) Да, является. Сайт «Госуслуги» экономит время по многим вопросам делового характера (в части налогов, выдачи справок, ковидных сертификатов и т.д.);

2) Нет, не является. Сайт «Госуслуги» лишь создаёт видимость инновационных технологий;

3) Сайт «Госуслуги» не является новой формой делового общения, поскольку цифровое общение неполноценно;

4) Сайт «Госуслуги» является экспериментальной площадкой и говорить о его практическом значении пока рано.

2. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (ПРАКТИКЕ)

Промежуточная аттестация по дисциплине проводится в форме аттестационного испытания **по итогам изучения дисциплины (по окончании каждого учебного семестра)**. Виды аттестационного испытания – **ЗАЧЕТ С ОЦЕНКОЙ** *(в соответствии с утвержденным учебным планом)*.

Аттестационное испытание проводится по билетам, содержащим три вопроса по курсу дисциплины. По результатам аттестационного испытания обучающийся может получить от 1 до 25 баллов.

Вопросы для подготовки к аттестационному испытанию по дисциплине/практике:

1. Деловое совещание, этические основы.
2. Конфликт в деловом общении.
3. Модели поведения руководителя и подчиненного.
4. Моральная оценка. Соотношение цели и средства.
5. Моральный выбор как акт духовной деятельности менеджера.
6. Нравственная установка в деловом общении.

7. Организация беседы при подборе, расстановке и при увольнении кадров. Дисциплинарная беседа.

8. Организация процесса беседы.

9. Основные закономерности развития культуры.

10. Основные положения в определении морали.

11. Основные черты морали как своеобразной формы духовной жизни.

12. Особенности делового общения.

13. Понятие «управленческая культура».

14. Признаки социального управления

15. Причины возникновения конфликтов

16. Разговор по телефону.

17. Роль воли в регулировании поведения людей.

18. Связь культуры и социального управления.

19. Социальное управление, его возникновение и функции.

20. Структура конфликта. Стратегия поведения в конфликтных ситуациях.

21. Субъективная сторона социального управления.

22. Типологические признаки профессионализма любого вида деятельности.

23. Значение профессионально-нравственного кодекса в трудовой деятельности.

24. Виды профессиональной этики

25. Характеристика авторитарного стиля руководства.

26. Характеристика демократического стиля руководства.

27. Нейтральный стиль руководства.

28. Этапы развития коллектива. Действия руководителя на каждом этапе.

29. Инструментарий руководителя.

30. Нормы профессиональной этики руководителя.

31. Виды барьеров, возникающих при общении. Нравственные требования к общению. Показатели культуры речи в деловом общении.

32. Виды делового общения.

33. Принципы речевого воздействия и средства выразительности деловой речи.

34. Культура дискуссии. Виды вопросов, задаваемых в ходе беседы.

35. Значение правильной речи для успешного функционирования.

36. Понятие невербального языка и его значение в жизни. Факторы, влияющие на невербальный язык.

37. Значение позы, мимики, жестов, походки. Контакт глазами, виды взглядов.

38. Требования к деловому письму. Виды деловых писем.

39. Правила составления резюме и письма-отказа.

40. Правила подготовки публичного выступления. Структура выступления.

41. Правила подготовки и проведения совещания.

42. Правила проведения собеседования.

Таблица 1. Шкала и критерии оценивания ответов обучающихся на аттестационном испытании

Критерии оценки ответа	Баллы		
	Ответ не соответствует критерию	Ответ частично соответствует критерию	Ответ полностью соответствует критерию
Обучающийся дает ответ без наводящих вопросов преподавателя	0	1-4	5
Обучающийся практически не пользуется подготовленной рукописью ответа	0	1-4	5
Ответ показывает уверенное владение обучающего терминологическим и методологическим аппаратом дисциплины/модуля	0	1-4	5
Ответ имеет четкую логическую структуру	0	1-4	5
Ответ показывает понимание обучающимся связей между предметом вопроса и другими разделами дисциплины/модуля и/или другими дисциплинами/ модулями ОП	0	1-4	5
ИТОГО, баллов за ответ			25