

**МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**  
**Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования**  
**«ТОМСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ СИСТЕМ**  
**УПРАВЛЕНИЯ И РАДИОЭЛЕКТРОНИКИ»**  
**(ТУСУР)**



УТВЕРЖДАЮ  
Директор департамента образования

Документ подписан электронной подписью

Сертификат: 1с6сfa0a-52a6-4f49-aef0-5584d3fd4820

Владелец: Троян Павел Ефимович

Действителен: с 19.01.2016 по 16.09.2019

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

**Деловой этикет**

Уровень образования: **высшее образование - бакалавриат**

Направление подготовки / специальность: **09.03.03 Прикладная информатика**

Направленность (профиль) / специализация: **Прикладная информатика в экономике**

Форма обучения: **заочная (в том числе с применением дистанционных образовательных технологий)**

Факультет: **ФДО, Факультет дистанционного обучения**

Кафедра: **АСУ, Кафедра автоматизированных систем управления**

Курс: **4**

Семестр: **7**

Учебный план набора 2014 года

**Распределение рабочего времени**

№	Виды учебной деятельности	7 семестр	Всего	Единицы
1	Самостоятельная работа под руководством преподавателя	6	6	часов
2	Контроль самостоятельной работы	2	2	часов
3	Всего контактной работы	8	8	часов
4	Самостоятельная работа	60	60	часов
5	Всего (без экзамена)	68	68	часов
6	Подготовка и сдача зачета	4	4	часов
7	Общая трудоемкость	72	72	часов
			2.0	З.Е.

Контрольные работы: 7 семестр - 1

Зачет: 7 семестр

Томск 2018

## ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЯ

Рабочая программа дисциплины составлена с учетом требований федерального государственного образовательного стандарта высшего образования (ФГОС ВО) по направлению подготовки (специальности) 09.03.03 Прикладная информатика, утвержденного 27.03.2015 года, рассмотрена и одобрена на заседании кафедры ИСР «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ года, протокол № \_\_\_\_\_.

Разработчик:

доцент каф. ИСР

\_\_\_\_\_ М. В. Берсенева

Заведующий обеспечивающей каф.  
ИСР

\_\_\_\_\_ Н. А. Грик

Рабочая программа дисциплины согласована с факультетом и выпускающей кафедрой:

Декан ФДО

\_\_\_\_\_ И. П. Черкашина

Заведующий выпускающей каф.  
АСУ

\_\_\_\_\_ А. М. Кориков

Эксперты:

Доцент кафедры технологий электронного обучения (ТЭО)

\_\_\_\_\_ Ю. В. Морозова

Старший преподаватель кафедры истории и социальной работы (ИСР)

\_\_\_\_\_ О. Е. Радченко

## 1. Цели и задачи дисциплины

### 1.1. Цели дисциплины

обучить студентов теоретическим основам успешных деловых коммуникаций, сформировать практические знания и навыки оценки и анализа коммуникативных стратегий, а также навыки формирования собственной стратегии самопрезентации и делового общения.

### 1.2. Задачи дисциплины

- приобретение теоретических знаний о психологических и этических личностных качествах людей, о нравственных требованиях к взаимоотношениям деловых людей;
- приобретение знаний о современных технологических, этических и психологических требованиях к основным формам делового общения;
- обучение моральным принципам, нормам и правилам этикета;
- овладение навыками применения различных правил и приемов эффективного общения;
- овладение методами и программными средствами обработки деловой информации.
- 

## 2. Место дисциплины в структуре ОПОП

Дисциплина «Деловой этикет» (Б1.В.ДВ.9.1) относится к блоку 1 (вариативная часть).

Предшествующими дисциплинами, формирующими начальные знания, являются: Русский язык и культура речи.

Последующими дисциплинами являются: Маркетинг, Практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности.

## 3. Требования к результатам освоения дисциплины

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

- ОК-6 способностью работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия;
- ПК-24 способностью готовить обзоры научной литературы и электронных информационно-образовательных ресурсов для профессиональной деятельности;

В результате изучения дисциплины обучающийся должен:

- **знать** основные требования к взаимоотношениям деловых людей; современные технологические, этические и психологические требования к основным формам деловой коммуникации; различные технологии, правила и приемы эффективной коммуникации; основы делового общения, принципы и методы организации деловых коммуникаций;
- **уметь** - анализировать коммуникационные процессы в организации и разрабатывать предложения по повышению их эффективности; - организовывать переговорный процесс, в том числе с использованием современных средств коммуникации; - применять различные правила и приемы эффективного общения; - организовывать взаимодействие с клиентами и партнерами в процессе решения задач управления жизненным циклом ИТ-инфраструктуры предприятия;
- **владеть** навыками деловой коммуникации и высокой культурой взаимоотношений с коллегами, деловыми партнерами (клиентами, посетителями). навыками выражения своих мыслей и мнения в межличностном и деловом общении; навыками извлечения необходимой информации в процессе общения; различными способами разрешения конфликтных ситуаций; методами формирования и поддержания этического климата в организации; основными методами деловой коммуникации, (публичные выступления, переговоры, проведение совещаний, деловая переписка, электронные коммуникации и т.п.); методами и программными средствами обработки деловой информации.

## 4. Объем дисциплины и виды учебной работы

Общая трудоемкость дисциплины составляет 2.0 зачетных единицы и представлена в таблице 4.1.

Таблица 4.1 – Трудоемкость дисциплины

Виды учебной деятельности	Всего часов	Семестры
		7 семестр

Контактная работа (всего)	8	8
Самостоятельная работа под руководством преподавателя (СРП)	6	6
Контроль самостоятельной работы (КСР)	2	2
Самостоятельная работа (всего)	60	60
Подготовка к контрольным работам	22	22
Самостоятельное изучение тем (вопросов) теоретической части курса	38	38
Всего (без экзамена)	68	68
Подготовка и сдача зачета	4	4
Общая трудоемкость, ч	72	72
Зачетные Единицы	2.0	

## 5. Содержание дисциплины

### 5.1. Разделы дисциплины и виды занятий

Разделы дисциплины и виды занятий приведены в таблице 5.1.

Таблица 5.1 – Разделы дисциплины и виды занятий

Названия разделов дисциплины	СРП, ч	КСР, ч	Сам. раб., ч	Всего часов (без экзамена)	Формируемые компетенции
7 семестр					
1 Основные характеристики деловой коммуникации	1	2	18	19	ОК-6, ПК-24
2 Средства коммуникации	1		10	11	ОК-6, ПК-24
3 Формы деловой коммуникации	2		10	12	ОК-6, ПК-24
4 Конфликты в деловых коммуникациях	2		10	12	ОК-6, ПК-24
5 Этика и этикет деловых отношений	0		12	12	ОК-6, ПК-24
Итого за семестр	6	2	60	68	
Итого	6	2	60	68	

### 5.2. Содержание разделов дисциплины (самостоятельная работа под руководством преподавателя)

Содержание разделов дисциплин (самостоятельная работа под руководством преподавателя) приведено в таблице 5.2.

Таблица 5.2 – Содержание разделов дисциплин (самостоятельная работа под руководством преподавателя)

Названия разделов	Содержание разделов дисциплины (самостоятельная работа под руководством преподавателя)	Трудоемкость, ч	Формируемые компетенции
7 семестр			
1 Основные характеристики деловой коммуникации	Основные понятия деловых коммуникаций, делового общения. Функции и виды деловой коммуникации. Коммуникационный процесс	1	ОК-6, ПК-24

	Итого	1	
2 Средства коммуникации	Особенности вербальной коммуникации. Структура и функции невербальной коммуникации. Роль поз, мимики и жестов в деловой коммуникации	1	ОК-6, ПК-24
	Итого	1	
3 Формы деловой коммуникации	Деловая беседа. Деловое совещание. Деловые переговоры. Публичное выступление	2	ОК-6, ПК-24
	Итого	2	
4 Конфликты в деловых коммуникациях	Сущность и содержания понятия «конфликт» и «конфликтология». Функции и виды конфликта. Причины конфликтов в деловых коммуникациях. Динамическая модель конфликта	2	ОК-6, ПК-24
	Итого	2	
Итого за семестр		6	

### 5.3. Разделы дисциплины и междисциплинарные связи с обеспечивающими (предыдущими) и обеспечиваемыми (последующими) дисциплинами

Разделы дисциплины и междисциплинарные связи с обеспечивающими (предыдущими) и обеспечиваемыми (последующими) дисциплинами представлены в таблице 5.3.

Таблица 5.3 – Разделы дисциплины и междисциплинарные связи

Наименование дисциплин	№ разделов данной дисциплины, для которых необходимо изучение обеспечивающих и обеспечиваемых дисциплин				
	1	2	3	4	5
Предшествующие дисциплины					
1 Русский язык и культура речи	+	+	+	+	+
Последующие дисциплины					
1 Маркетинг	+	+	+	+	+
2 Практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности	+	+	+	+	+

### 5.4. Соответствие компетенций, формируемых при изучении дисциплины, и видов занятий

Соответствие компетенций, формируемых при изучении дисциплины, и видов занятий представлено в таблице 5.4.

Таблица 5.4 – Соответствие компетенций, формируемых при изучении дисциплины, и видов занятий

Компетенции и	Виды занятий			Формы контроля
	СРП	КСР	Сам. раб.	
ОК-6	+	+	+	Контрольная работа, Проверка контрольных работ, Зачет, Тест
ПК-24	+	+	+	Контрольная работа, Проверка контрольных работ, Зачет, Тест

## 6. Интерактивные методы и формы организации обучения

Не предусмотрено РУП.

## 7. Лабораторные работы

Не предусмотрено РУП.

## 8. Контроль самостоятельной работы

Виды контроля самостоятельной работы приведены в таблице 8.1.

Таблица 8.1 – Виды контроля самостоятельной работы

№	Вид контроля самостоятельной работы	Трудоемкость (час.)	Формируемые компетенции
7 семестр			
1	Контрольная работа с автоматизированной проверкой	2	ОК-6, ПК-24
Итого		2	

## 9. Самостоятельная работа

Виды самостоятельной работы, трудоемкость и формируемые компетенции представлены в таблице 9.1.

Таблица 9.1 – Виды самостоятельной работы, трудоемкость и формируемые компетенции

Названия разделов	Виды самостоятельной работы	Трудоемкость, ч	Формируемые компетенции	Формы контроля
7 семестр				
1 Основные характеристики деловой коммуникации	Самостоятельное изучение тем (вопросов) теоретической части курса	14	ОК-6, ПК-24	Зачет, Контрольная работа, Тест
	Подготовка к контрольным работам	4		
	Итого	18		
2 Средства коммуникации	Самостоятельное изучение тем (вопросов) теоретической части курса	6	ОК-6, ПК-24	Зачет, Контрольная работа, Тест
	Подготовка к контрольным работам	4		
	Итого	10		
3 Формы деловой коммуникации	Самостоятельное изучение тем (вопросов) теоретической части курса	6	ОК-6, ПК-24	Зачет, Контрольная работа, Тест
	Подготовка к контрольным работам	4		
	Итого	10		
4 Конфликты в деловых коммуникациях	Самостоятельное изучение тем (вопросов) теоретической части курса	6	ОК-6, ПК-24	Зачет, Контрольная работа, Тест
	Подготовка к контрольным работам	4		
	Итого	10		
5 Этика и этикет	Самостоятельное изуче-	6	ОК-6, ПК-24	Зачет, Контрольная

деловых отношений	ние тем (вопросов) теоретической части курса			работа, Тест
	Подготовка к контрольным работам	6		
	Итого	12		
	Выполнение контрольной работы	2	ОК-6, ПК-24	Контрольная работа
Итого за семестр		60		
	Подготовка и сдача зачета	4		Зачет
Итого		64		

### **10. Контроль самостоятельной работы (курсовой проект / курсовая работа)**

Не предусмотрено РУП.

### **11. Рейтинговая система для оценки успеваемости обучающихся**

Рейтинговая система не используется.

### **12. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины**

#### **12.1. Основная литература**

1. Емельянова Е. А. Деловые коммуникации [Электронный ресурс]: учебное пособие / Е. А. Емельянова. — Томск : Эль Контент, 2014. — 122 с. (Доступ к источнику из личного кабинета студента). — Режим доступа: <https://study.tusur.ru/study/library/> (дата обращения: 04.09.2018).

#### **12.2. Дополнительная литература**

1. Этика и профессиональный этикет [Электронный ресурс]: Учебное пособие / Т. И. Сулова - 2018. 85 с. (Доступ из личного кабинета студента). — Режим доступа: <https://study.tusur.ru/study/library/> (дата обращения: 04.09.2018).

#### **12.3. Учебно-методические пособия**

##### **12.3.1. Обязательные учебно-методические пособия**

1. Емельянова Е.А. Деловые коммуникации : электронный курс /Е. А. Емельянова. – Томск ТУСУР, ФДО, 2014. Доступ из личного кабинета студента.

2. Береснев М.В. Деловой этикет [Электронный ресурс]: методические указания по организации самостоятельной работы для студентов заочной формы обучения технических направлений, обучающихся с применением дистанционных образовательных технологий / М. В. Береснев, Н. А. Грик. – Томск : ФДО, ТУСУР, 2018. Доступ из личного кабинета студента. — Режим доступа: <https://study.tusur.ru/study/library/> (дата обращения: 04.09.2018).

##### **12.3.2. Учебно-методические пособия для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов**

Учебно-методические материалы для самостоятельной и аудиторной работы обучающихся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов предоставляются в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации.

##### **Для лиц с нарушениями зрения:**

- в форме электронного документа;
- в печатной форме увеличенным шрифтом.

##### **Для лиц с нарушениями слуха:**

- в форме электронного документа;
- в печатной форме.

##### **Для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:**

- в форме электронного документа;
- в печатной форме.

#### **12.4. Профессиональные базы данных и информационные справочные системы**

1. <http://chelpro.ru/get-professional/primer-kodeksa>
2. [http://www.akdi.ru/pravo/news/proekt\\_kpgs.htm](http://www.akdi.ru/pravo/news/proekt_kpgs.htm)
3. <http://www.geshtalpsy.ru/interesno1.php>
4. <http://www.hr-portal.ru/node/36201>;
5. [http://www.iteam.ru/publications/corporation/section\\_94/](http://www.iteam.ru/publications/corporation/section_94/)

6. Кроме того, при изучении дисциплины рекомендуется использовать базы данных, информационно-справочные и поисковые системы, к которым у ТУСУРа есть доступ <https://lib.tusur.ru/ru/resursy/bazy-dannyh>

### **13. Материально-техническое обеспечение дисциплины и требуемое программное обеспечение**

#### **13.1. Общие требования к материально-техническому и программному обеспечению дисциплины**

##### **13.1.1. Материально-техническое и программное обеспечение дисциплины**

Кабинет для самостоятельной работы студентов  
учебная аудитория для проведения занятий лабораторного типа, помещение для проведения групповых и индивидуальных консультаций, помещение для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации, помещение для самостоятельной работы

634034, Томская область, г. Томск, Вершинина улица, д. 74, 207 ауд.

Описание имеющегося оборудования:

- Коммутатор MicroTeak;
- Компьютер PENTIUM D 945 (3 шт.);
- Компьютер GELERON D 331 (2 шт.);
- Комплект специализированной учебной мебели;
- Рабочее место преподавателя.

Программное обеспечение:

- 7-zip
- Google Chrome
- Kaspersky Endpoint Security 10 для Windows
- Microsoft Windows
- OpenOffice

##### **13.1.2. Материально-техническое и программное обеспечение для самостоятельной работы**

Для самостоятельной работы используются учебные аудитории (компьютерные классы), расположенные по адресам:

- 634050, Томская область, г. Томск, Ленина проспект, д. 40, 233 ауд.;
- 634045, Томская область, г. Томск, ул. Красноармейская, д. 146, 201 ауд.;
- 634034, Томская область, г. Томск, Вершинина улица, д. 47, 126 ауд.;
- 634034, Томская область, г. Томск, Вершинина улица, д. 74, 207 ауд.

Состав оборудования:

- учебная мебель;
- компьютеры класса не ниже ПЭВМ INTEL Celeron D336 2.8ГГц. - 5 шт.;
- компьютеры подключены к сети «Интернет» и обеспечивают доступ в электронную информационно-образовательную среду университета.

Перечень программного обеспечения:

- Microsoft Windows;
- OpenOffice;
- Kaspersky Endpoint Security 10 для Windows;
- 7-Zip;
- Google Chrome.



### **13.2. Материально-техническое обеспечение дисциплины для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов**

Освоение дисциплины лицами с ограниченными возможностями здоровья и инвалидами осуществляется с использованием средств обучения общего и специального назначения.

При занятиях с обучающимися с **нарушениями слуха** предусмотрено использование звукоусиливающей аппаратуры, мультимедийных средств и других технических средств приема/передачи учебной информации в доступных формах, мобильной системы преподавания для обучающихся с инвалидностью, портативной индукционной системы. Учебная аудитория, в которой занимаются обучающиеся с нарушением слуха, оборудована компьютерной техникой, аудиотехникой, видеотехникой, электронной доской, мультимедийной системой.

При занятиях с обучающимися с **нарушениями зрениями** предусмотрено использование в лекционных и учебных аудиториях возможности просмотра удаленных объектов (например, текста на доске или слайда на экране) при помощи видеоувеличителей для комфортного просмотра.

При занятиях с обучающимися с **нарушениями опорно-двигательного аппарата** используются альтернативные устройства ввода информации и другие технические средства приема/передачи учебной информации в доступных формах, мобильной системы обучения для людей с инвалидностью.

## **14. Оценочные материалы и методические рекомендации по организации изучения дисциплины**

### **14.1. Содержание оценочных материалов и методические рекомендации**

Для оценки степени сформированности и уровня освоения закрепленных за дисциплиной компетенций используются оценочные материалы в составе:

#### **14.1.1. Тестовые задания**

1. Что такое коммуникация?

- a) Специфический обмен информацией, процесс передачи эмоционального и интеллектуального содержания.
- b) Способ общения и передачи информации от человека к человеку в виде устных и письменных сообщений, языка телодвижений и параметров речи.
- c) Самостоятельный вид профессиональной деятельности, направленный на достижение в ходе любой хозяйственной деятельности фирмы, действующей в рыночных условиях, определенных намеченных целей путем рационального использования материальных и трудовых ресурсов с применением принципов, функций и методов экономического механизма менеджмента.

2. Назовите элементы коммуникативной среды.

- a) Предметы и явления, которые предоставляют нам информацию о происходящем.
- b) Разработка кадровых процедур и методического обеспечения работы с персоналом.
- c) Средства коммуникации, с помощью которых эта информация передается.

3. Коммуникационная деятельность осуществляется в обществе в трех формах. Что представляет собой форма «общение»?

- a) Целенаправленное воздействие коммуникатора на получателя информации.
- b) Заимствование образцов поведения, стилей общения, образа жизни одних членов общества другими.
- c) Диалог равноправных партнеров.

4. Коммуникационная деятельность осуществляется в обществе в трех формах. Что представляет собой форма «управление»?

- a) Целенаправленное воздействие коммуникатора на получателя информации.
- b) Заимствование образцов поведения, стилей общения, образа жизни одних членов общества другими.
- c) Диалог равноправных партнеров.

5. Коммуникационная деятельность осуществляется в обществе в трех формах. Что представляет собой форма «подражание»?

- a) Целенаправленное воздействие коммуникатора на получателя информации.
- b) Заимствование образцов поведения, стилей общения, образа жизни одних членов общества другими.
- c) Диалог равноправных партнеров.

6. Какой из следующих структурных компонентов общения заключается в стремлении субъекта к познанию и оценке других людей и через них — к самопознанию и самооценке?

- a) Предмет общения.
- b) Потребность в общении.
- c) Коммуникативные мотивы общения.
- d) Задачи общения.
- e) Средства общения.
- f) Продукт общения.

7. Какой из следующих структурных компонентов общения представляет собой операции, при помощи которых осуществляются действия общения?

- a) Предмет общения.
- b) Потребность в общении.
- c) Коммуникативные мотивы общения.
- d) Задачи общения.
- e) Средства общения.
- f) Продукт общения.

8. Какой из следующих структурных компонентов общения представляет собой результат, заключающийся в образовании материального и духовного плана, создающийся в итоге общения?

- a) Предмет общения.
- b) Потребность в общении.
- c) Коммуникативные мотивы общения.
- d) Задачи общения.
- e) Средства общения.
- f) Продукт общения.

9. Какой из следующих структурных компонентов общения представляет собой проблемную ситуацию, которую необходимо разрешить, на достижение которой в данной коммуникативной ситуации направлены различные действия, совершаемые в процессе общения?

- a) Предмет общения.
- b) Потребность в общении.
- c) Коммуникативные мотивы общения.
- d) Задачи общения.

- e) Средства общения.
- f) Продукт общения.

10. В чем заключается связующая функция коммуникации?

- a) благодаря ей люди объединяются в процессе любой деятельности.
- b) помогает человеку сформировать определенные качества личности.
- c) человек получает возможность как бы подтвердить себя, утвердиться в том, что он есть.
- d) организация и поддержание межличностных эмоциональных отношений.
- e) общение человека с самим собой.

11. В чем заключается формирующая функция коммуникации?

- a) благодаря ей люди объединяются в процессе любой деятельности.
- b) помогает человеку сформировать определенные качества личности.
- c) человек получает возможность как бы подтвердить себя, утвердиться в том, что он есть.
- d) организация и поддержание межличностных эмоциональных отношений.
- e) общение человека с самим собой.

12. В чем заключается подтверждающая функция коммуникации?

- a) благодаря ей люди объединяются в процессе любой деятельности.
- b) помогает человеку сформировать определенные качества личности.
- c) человек получает возможность как бы подтвердить себя, утвердиться в том, что он есть.
- d) организация и поддержание межличностных эмоциональных отношений.
- e) общение человека с самим собой.

13. В чем заключается межличностная функция коммуникации?

- a) благодаря ей люди объединяются в процессе любой деятельности.
- b) помогает человеку сформировать определенные качества личности.
- c) человек получает возможность как бы подтвердить себя, утвердиться в том, что он есть.
- d) организация и поддержание межличностных эмоциональных отношений.
- e) общение человека с самим собой.

14. В чем заключается внутриличностная функция коммуникации?

- a) благодаря ей люди объединяются в процессе любой деятельности.
- b) помогает человеку сформировать определенные качества личности.
- c) человек получает возможность как бы подтвердить себя, утвердиться в том, что он есть.
- d) организация и поддержание межличностных эмоциональных отношений.
- e) общение человека с самим собой.

15. Назовите виды коммуникации, классифицированные по признаку «масштабность процесса коммуникации и массовости вовлекаемых в него лиц».

- a) массовая коммуникация, коммуникация среднего уровня, локальная.
- b) непосредственные и опосредованные.

- c) активные и пассивные.
- d) случайные и неслучайные.
- e) горизонтальные и вертикальные.
- f) вербальные и невербальные.

16. Назовите виды коммуникации, классифицированные по признаку «способ установления и поддержания контакта».

- a) массовая коммуникация, коммуникация среднего уровня, локальная.
- b) непосредственные и опосредованные.
- c) активные и пассивные.
- d) случайные и неслучайные.
- e) горизонтальные и вертикальные.
- f) вербальные и невербальные.

17. Назовите виды коммуникации, классифицированные по признаку «степень организованности».

- a) массовая коммуникация, коммуникация среднего уровня, локальная.
- b) непосредственные и опосредованные.
- c) активные и пассивные.
- d) случайные и неслучайные.
- e) горизонтальные и вертикальные.
- f) вербальные и невербальные.

18. Назовите виды коммуникации, классифицированные по признаку «направление потока информации».

- a) массовая коммуникация, коммуникация среднего уровня, локальная.
- b) непосредственные и опосредованные.
- c) активные и пассивные.
- d) случайные и неслучайные.
- e) горизонтальные и вертикальные.
- f) вербальные и невербальные.

19. Назовите виды коммуникации, классифицированные по признаку «используемые знаковые системы».

- a) массовая коммуникация, коммуникация среднего уровня, локальная.
- b) непосредственные и опосредованные.
- c) активные и пассивные.
- d) вербальные и невербальные.
- e) публичные, личностные, конфиденциальные.
- f) эффективные и неэффективные.

20. Назовите виды коммуникации, классифицированные по признаку «специфика получателя».

- a) массовая коммуникация, коммуникация среднего уровня, локальная.
- b) непосредственные и опосредованные.
- c) активные и пассивные.
- d) вербальные и невербальные.
- e) публичные, личностные, конфиденциальные.
- f) эффективные и неэффективные.

#### 14.1.2. Зачёт

Приведены примеры типовых заданий из банка контрольных тестов, составленных по пройденным разделам дисциплины

1. Какой из следующих структурных компонентов общения заключается в стремлении субъекта

екта к познанию и оценке других людей и через них — к самопознанию и самооценке?

- a) Предмет общения.
- b) Потребность в общении.
- c) Коммуникативные мотивы общения.
- d) Задачи общения.
- e) Средства общения.
- f) Продукт общения.

2. Какой из следующих структурных компонентов общения представляет собой операции, при помощи которых осуществляются действия общения?

- a) Предмет общения.
- b) Потребность в общении.
- c) Коммуникативные мотивы общения.
- d) Задачи общения.
- e) Средства общения.
- f) Продукт общения.

3. Какой из следующих структурных компонентов общения представляет собой результат, заключающийся в образовании материального и духовного плана, создающийся в итоге общения?

- a) Предмет общения.
- b) Потребность в общении.
- 3) Коммуникативные мотивы общения.
- d) Задачи общения.
- e) Средства общения.
- f) Продукт общения.

4. Какой из следующих структурных компонентов общения представляет собой проблемную ситуацию, которую необходимо разрешить, на достижение которой в данной коммуникативной ситуации направлены различные действия, совершаемые в процессе общения?

- a) Предмет общения.
- b) Потребность в общении.
- c) Коммуникативные мотивы общения.
- d) Задачи общения.
- e) Средства общения.
- f) Продукт общения.

5. Процесс деловой коммуникации осуществляется с помощью:

- a) Только вербальных средств;
- b) Только невербальных средств;
- c) Вербальных и невербальных средств.

6. Система знаков, включающая слова с их значениями и синтаксис, – это:

- a) язык;
- b) невербальная коммуникация;
- c) мимика.

7. Сигникативная функция речи:

- a) отличает речь человека от коммуникации животных;
- b) связана с регуляцией людей и саморегуляцией;
- c) связана с тем, что слово обозначает не только отдельный предмет, но и целую группу сходных предметов и всегда является носителем существенных признаков;
- 4) состоит в передаче, отношений, желаний и чувств.

8. Регулятивная функция речи:

- a) отличает речь человека от коммуникации животных;
- b) связана с регуляцией людей и саморегуляцией;
- c) связана с тем, что слово обозначает не только отдельный предмет, но и целую группу сходных предметов и всегда является носителем существенных признаков;
- d) состоит в передаче, отношений, желаний и чувств.

9. Какой эффект окажет резкое вторжение в личную зону партнера на эффективность деловой встречи?

- a) Эффективность деловой беседы повысится
- b) Эффективность деловой беседы понизится
- c) Эффективность деловой беседы не изменится

10. Какой эффект окажет игнорирование психического состояния партнера в момент собеседования на эффективность деловой встречи?

- a) Эффективность деловой беседы повысится
- b) Эффективность деловой беседы понизится
- c) Эффективность деловой беседы не изменится

11. К какой фазе деловой беседы относится установление контакта с собеседником; создание приятной атмосферы для беседы; привлечение внимания к предмету собеседования; пробуждение интереса к беседе; перехват инициативы (в случае необходимости)?

- a) опровержение доводов собеседника
- b) начало беседы;
- c) передача информации;
- d) принятие решений.
- e) Аргументирование.

12. Какой фактор, позволяет увязать факты и детали, избежать двусмысленности, путаницы, недосказанности в эффективной деловой беседе?

- a) фактор ясности
- b) фактор наглядности
- c) фактор постоянной направленности
- d) фактор ритма
- e) фактор повторения

13. Материальный или духовный объект жизни, в отношении которого формируется противоположная направленность активности людей, составляет:

- a) субъект конфликта
- b) предмет конфликта
- c) мотивация оппонентов
- d) конфликтное сознание
- e) взаимодействие между оппонентами, противоборство
- f) эмоциональные переживания

14. Способ взаимодействия при столкновении несовместимых взглядов, позиций и интересов, противоборство взаимосвязанных, но преследующих свои цели двух или более сторон, – это:

- a) позиция
- b) конфликтоген
- c) конфликт

15. Слово, действие (или бездействие), которое может привести к конфликту, носит название:

- a) позиция
- b) конфликтоген

с) конфликтное сознание

16. Предметом конфликтологии являются:

- а) конфликты сами по себе
- б) конфликтное взаимодействие участников
- с) причины и способы разрешения различных конфликтов.

17. Назовите два наиболее распространенных принципа построения этической аргументации.

- а) принцип системного подхода
- б) принцип утилитаризма
- с) принцип минимализма
- д) принцип нравственного императива

18. Согласно какому принципу построения этической аргументации действие считается морально оправданным, если оно приносит или имеет тенденцию принести максимальную пользу максимальному числу лиц?

- а) принцип системного подхода
- б) принцип утилитаризма
- с) принцип минимализма
- д) принцип нравственного императива

19. В соответствии с каким принципом построения этической аргументации моральные решения не должны зависеть от конкретного результата (любая взятка есть зло, обман одного клиента также аморален, как и многих)?

- а) принцип системного подхода
- б) принцип утилитаризма
- с) принцип минимализма
- д) принцип нравственного императива

20. Укажите верное утверждение в отношении ведения бизнеса и применения в нем этических норм и правил.

а) бизнес, организованный на нравственно-этической основе, оказывается в конечном итоге более не выгодным, чем бизнес безнравственный, аморальный, разрушающий деловые, партнерские отношения

б) бизнес, организованный на нравственно-этической основе, оказывается в конечном итоге более выгодным, чем бизнес безнравственный, аморальный, разрушающий деловые, партнерские отношения

с) бизнес, организованный на нравственно-этической основе, ничем не отличается с точки зрения выгоды, чем бизнес безнравственный, аморальный, разрушающий деловые, партнерские отношения

### 14.1.3. Темы контрольных работ

Приведены примеры типовых заданий из банка контрольных тестов, составленных по пройденным разделам дисциплины

1. Выберите требования к личности, ее морали, характерные для современного делового человека (российская модель):

- а) Предприимчивость
- б) Социальная справедливость
- с) Коммуникабельность
- д) Необщительность
- е) Индивидуализм
- ф) Творческое отношение к деятельности

2. Назовите два основных вида этики.

- a) общечеловеческая
- b) профессиональная
- c) нравственная

3. В чем заключается связующая функция коммуникации?

- a) благодаря ей люди объединяются в процессе любой деятельности.
- b) помогает человеку сформировать определенные качества личности.
- c) человек получает возможность как бы подтвердить себя, утвердиться в том, что он есть.
- d) организация и поддержание межличностных эмоциональных отношений.
- e) общение человека с самим собой.

4. В чем заключается формирующая функция коммуникации?

- a) благодаря ей люди объединяются в процессе любой деятельности.
- b) помогает человеку сформировать определенные качества личности.
- c) человек получает возможность как бы подтвердить себя, утвердиться в том, что он есть.
- d) организация и поддержание межличностных эмоциональных отношений.
- e) общение человека с самим собой.

5. Как называются жесты, которые выражают движениями тела и мышц лица определенные эмоции?

- a) Жесты-иллюстраторы
- b) Жесты-аффекторы
- c) Жесты-эмблемы
- d) Жесты-адапторы
- e) Жесты-регуляторы

6. Как называются жесты своеобразные заменители слов или фраз в общении? Например: сжатые вместе руки (как при рукопожатии), слегка приподнятые, означающие во многих случаях «здравствуйте», а воздетые над головой — «до свидания».

- a) Жесты-иллюстраторы
- b) Жесты-аффекторы
- c) Жесты-эмблемы
- d) Жесты-адапторы
- e) Жесты-регуляторы

7. Расширенное совещание по специальному научному вопросу – это:

- a) симпозиум
- b) конференция
- c) презентация
- d) конгресс
- e) съезд
- f) собеседование

8. Форма делового общения, цель которого – коллективное обсуждение, осмысление проблем и вопросов предприятия (организации) и принятие соответствующего решения, – это:

- a) презентация
- b) собеседование
- c) совещание

9. Какая из функций конфликта придает взаимодействию сотрудников большей динамичности и мобильности, усиливает согласованность в достижении целей, функционального и социального партнерства?

- a) Активизация социальных связей



- b) Интеграция персонала
- c) Инновация, содействие творческой инициативе
- d) Трансформация (преобразование) деловых отношений

10. Какая из функций конфликта придает несогласованность в действиях людей, занятых совместным делом, ослабление взаимной заинтересованности в общем успехе, возведение препятствий на пути к сотрудничеству?

- a) Активизация социальных связей
- b) Интеграция персонала
- c) Инновация, содействие творческой инициативе
- d) Трансформация (преобразование) деловых отношений.

#### 14.1.4. Методические рекомендации

Учебный материал излагается в форме, предполагающей самостоятельное мышление студентов, самообразование. При этом самостоятельная работа студентов играет решающую роль в ходе всего учебного процесса.

Начать изучение дисциплины необходимо со знакомства с рабочей программой, списком учебно-методического и программного обеспечения. Самостоятельная работа студента включает работу с учебными материалами, выполнение контрольных мероприятий, предусмотренных учебным планом.

В процессе изучения дисциплины для лучшего освоения материала необходимо регулярно обращаться к рекомендуемой литературе и источникам, указанным в учебных материалах; пользоваться через кабинет студента на сайте Университета образовательными ресурсами электронно-библиотечной системы, а также общедоступными интернет-порталами, содержащими научно-популярные и специализированные материалы, посвященные различным аспектам учебной дисциплины.

При самостоятельном изучении тем следуйте рекомендациям:

- чтение или просмотр материала необходимо осуществлять медленно, выделяя основные идеи; на основании изученного составить тезисы. Освоив материал, попытаться соотнести теорию с примерами из практики;
- если в тексте встречаются термины, следует выяснить их значение для понимания дальнейшего материала;
- необходимо осмысливать прочитанное и изученное, отвечать на предложенные вопросы.

Студенты могут получать индивидуальные консультации с использованием средств телекоммуникации.

По дисциплине могут проводиться дополнительные занятия в форме вебинаров. Расписание вебинаров публикуется в кабинете студента на сайте Университета. Запись вебинара публикуется в электронном курсе по дисциплине.

#### 14.2. Требования к оценочным материалам для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов

Для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов предусмотрены дополнительные оценочные материалы, перечень которых указан в таблице 14.

Таблица 14 – Дополнительные материалы оценивания для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов

Категории обучающихся	Виды дополнительных оценочных материалов	Формы контроля и оценки результатов обучения
С нарушениями слуха	Тесты, письменные самостоятельные работы, вопросы к зачету, контрольные работы	Преимущественно письменная проверка
С нарушениями зрения	Собеседование по вопросам к зачету, опрос по терминам	Преимущественно устная проверка (индивидуально)
С нарушениями опорно-	Решение дистанционных тестов, контрольные работы, письменные	Преимущественно дистанционными методами

двигательного аппарата	самостоятельные работы, вопросы к зачету	
С ограничениями по общемедицинским показаниям	Тесты, письменные самостоятельные работы, вопросы к зачету, контрольные работы, устные ответы	Преимущественно проверка методами исходя из состояния обучающегося на момент проверки

### **14.3. Методические рекомендации по оценочным материалам для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов**

Для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов предусматривается доступная форма предоставления заданий оценочных средств, а именно:

- в печатной форме;
- в печатной форме с увеличенным шрифтом;
- в форме электронного документа;
- методом чтения ассистентом задания вслух;
- предоставление задания с использованием сурдоперевода.

Лицам с ограниченными возможностями здоровья и инвалидам увеличивается время на подготовку ответов на контрольные вопросы. Для таких обучающихся предусматривается доступная форма предоставления ответов на задания, а именно:

- письменно на бумаге;
- набор ответов на компьютере;
- набор ответов с использованием услуг ассистента;
- представление ответов устно.

Процедура оценивания результатов обучения лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов по дисциплине предусматривает предоставление информации в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

#### **Для лиц с нарушениями зрения:**

- в форме электронного документа;
- в печатной форме увеличенным шрифтом.

#### **Для лиц с нарушениями слуха:**

- в форме электронного документа;
- в печатной форме.

#### **Для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:**

- в форме электронного документа;
- в печатной форме.

При необходимости для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов процедура оценивания результатов обучения может проводиться в несколько этапов.