

**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**

**Деловые коммуникации**

Уровень образования: **высшее образование - бакалавриат**  
 Направление подготовки / специальность: **38.03.02 Менеджмент**  
 Направленность (профиль) / специализация: **Управление проектом**  
 Форма обучения: **заочная (в том числе с применением дистанционных образовательных технологий)**  
 Факультет: **ФДО, Факультет дистанционного обучения**  
 Кафедра: **менеджмента, Кафедра менеджмента**  
 Курс: **2**  
 Семестр: **4**  
 Учебный план набора 2016 года

**Распределение рабочего времени**

№	Виды учебной деятельности	4 семестр	Всего	Единицы
1	Самостоятельная работа под руководством преподавателя	16	16	часов
2	Контроль самостоятельной работы	2	2	часов
3	Всего контактной работы	18	18	часов
4	Самостоятельная работа	153	153	часов
5	Всего (без экзамена)	171	171	часов
6	Подготовка и сдача экзамена	9	9	часов
7	Общая трудоемкость	180	180	часов
			5.0	З.Е.

Контрольные работы: 4 семестр - 1

Экзамен: 4 семестр

Томск 2018

## ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЯ

Рабочая программа дисциплины составлена с учетом требований федерального государственного образовательного стандарта высшего образования (ФГОС ВО) по направлению подготовки (специальности) 38.03.02 Менеджмент, утвержденного 12.01.2016 года, рассмотрена и одобрена на заседании кафедры менеджмента «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ года, протокол № \_\_\_\_\_.

Разработчики:

доцент кафедры экономики ТУСУР \_\_\_\_\_ Ф. А. Красина  
доцент каф. менеджмента \_\_\_\_\_ Т. Д. Санникова

Заведующий обеспечивающей каф.  
менеджмента \_\_\_\_\_ М. А. Афонасова

Рабочая программа дисциплины согласована с факультетом и выпускающей кафедрой:

Декан ФДО \_\_\_\_\_ И. П. Черкашина  
Заведующий выпускающей каф.  
менеджмента \_\_\_\_\_ М. А. Афонасова

Эксперты:

Доцент кафедры технологий электронного обучения (ТЭО) \_\_\_\_\_ Ю. В. Морозова  
Старший преподаватель кафедры менеджмента (менеджмента) \_\_\_\_\_ Т. В. Архипова

## 1. Цели и задачи дисциплины

### 1.1. Цели дисциплины

формирование у студентов знаний, умений и навыков в области деловых коммуникаций.

### 1.2. Задачи дисциплины

- дать студентам теоретические знания об основах деловых коммуникаций;
- сформировать навыки использования различных форм и методов деловых коммуникаций;
- сформировать навыки осуществления делового общения с учетом социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий
- 

## 2. Место дисциплины в структуре ОПОП

Дисциплина «Деловые коммуникации» (Б1.Б.20) относится к блоку 1 (базовая часть).

Предшествующими дисциплинами, формирующими начальные знания, являются: Иностранный язык, Культурология.

Последующими дисциплинами являются: Общий и электронный документооборот.

## 3. Требования к результатам освоения дисциплины

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

- ОК-5 способностью работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия;
- ОПК-4 способностью осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации;

В результате изучения дисциплины обучающийся должен:

- **знать** виды и средства деловых коммуникаций; различные формы деловых коммуникаций и правила их осуществления; модели и стили делового общения; этические требования к поведению в ходе коммуникаций в процессе служебной деятельности; правила поведения в различных социокультурных коммуникативных обстоятельствах;
- **уметь** использовать методы формирования коммуникативной компетентности в процессе обучения; использовать принципы этики делового общения в профессиональной деятельности; использовать принципы эффективности и приемы речевого воздействия; выбирать модели и стили делового общения в соответствии с особенностями аудитории;
- **владеть** навыками публичных выступлений и письменного делового общения; навыками осуществления межличностных, групповых и организационных коммуникаций с учетом социокультурных особенностей; навыками использования методов и средств коммуницирования на основе принципов этики делового общения.

## 4. Объем дисциплины и виды учебной работы

Общая трудоемкость дисциплины составляет 5.0 зачетных единицы и представлена в таблице 4.1.

Таблица 4.1 – Трудоемкость дисциплины

Виды учебной деятельности	Всего часов	Семестры
		4 семестр
Контактная работа (всего)	18	18
Самостоятельная работа под руководством преподавателя (СРП)	16	16
Контроль самостоятельной работы (КСР)	2	2
Самостоятельная работа (всего)	153	153
Подготовка к контрольным работам	70	70
Самостоятельное изучение тем (вопросов)	83	83

теоретической части курса		
Всего (без экзамена)	171	171
Подготовка и сдача экзамена	9	9
Общая трудоемкость, ч	180	180
Зачетные Единицы	5.0	

## 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
4 семестр					
1 Основные характеристики деловой коммуникации	4	2	28	32	ОК-5, ОПК-4
2 Средства коммуникации	4		30	34	ОК-5, ОПК-4
3 Формы деловой коммуникации	2		30	32	ОК-5, ОПК-4
4 Этика и этикет деловых отношений	4		34	38	ОК-5, ОПК-4
5 Конфликты в деловых коммуникациях	2		31	33	ОК-5, ОПК-4
Итого за семестр	16	2	153	171	
Итого	16	2	153	171	

### 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
4 семестр			
1 Основные характеристики деловой коммуникации	Основные понятия деловой коммуникации и делового общения. Функции и виды коммуникации. Коммуникационный процесс.	4	ОК-5, ОПК-4
	Итого	4	
2 Средства коммуникации	Особенности вербальной коммуникации. Структура и функции невербальной коммуникации.	4	ОК-5, ОПК-4
	Итого	4	
3 Формы деловой коммуникации	Деловая беседа. Деловое совещание. Деловые переговоры.	2	ОК-5, ОПК-4

	Итого	2	
4 Этика и этикет деловых отношений	Этические проблемы деловых отношений. Этикет делового человека.	4	ОК-5, ОПК-4
	Итого	4	
5 Конфликты в деловых коммуникациях	Сущность понятия конфликт. Функции и виды конфликтов. Причины появления конфликтов.	2	ОК-5, ОПК-4
	Итого	2	
Итого за семестр		16	

### 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 Иностранный язык			+		
2 Культурология	+		+	+	+
Последующие дисциплины					
1 Общий и электронный документооборот	+	+	+		

### 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	Виды занятий			Формы контроля
	СРП	КСР	Сам. раб.	
ОК-5	+	+	+	Контрольная работа, Экзамен, Проверка контрольных работ, Тест
ОПК-4	+	+	+	Контрольная работа, Экзамен, Проверка контрольных работ, 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

4 семестр			
1	Контрольная работа с автоматизированной проверкой	2	ОК-5, ОПК-4
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
4 семестр				
1 Основные характеристики деловой коммуникации	Самостоятельное изучение тем (вопросов) теоретической части курса	20	ОК-5, ОПК-4	Контрольная работа, Тест, Экзамен
	Подготовка к контрольным работам	8		
	Итого	28		
2 Средства коммуникации	Самостоятельное изучение тем (вопросов) теоретической части курса	20	ОК-5, ОПК-4	Контрольная работа, Тест, Экзамен
	Подготовка к контрольным работам	10		
	Итого	30		
3 Формы деловой коммуникации	Самостоятельное изучение тем (вопросов) теоретической части курса	16	ОК-5, ОПК-4	Контрольная работа, Тест, Экзамен
	Подготовка к контрольным работам	14		
	Итого	30		
4 Этика и этикет деловых отношений	Самостоятельное изучение тем (вопросов) теоретической части курса	16	ОК-5, ОПК-4	Контрольная работа, Тест, Экзамен
	Подготовка к контрольным работам	18		
	Итого	34		
5 Конфликты в деловых коммуникациях	Самостоятельное изучение тем (вопросов) теоретической части курса	11	ОК-5, ОПК-4	Контрольная работа, Тест, Экзамен
	Подготовка к контрольным работам	20		
	Итого	31		
	Выполнение контрольной работы	2	ОК-5, ОПК-4	Контрольная работа
Итого за семестр		153		
	Подготовка и сдача эк-	9		Экзамен

	замена			
Итого		162		

## **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 [Электронный ресурс] / Е. А. Емельянова. — Томск: ТУСУР, 2014. Доступ из личного кабинета студента — Режим доступа: <https://study.tusur.ru/study/library> (дата обращения: 29.08.2018).

### **12.2. Дополнительная литература**

1. Лисс, Э.М. Деловые коммуникации [Электронный ресурс]: учебник / Э.М. Лисс, А.С. Ковальчук. — Электрон. дан. — Москва : Дашков и К, 2018. — 343 с. Доступ из личного кабинета студента — Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/103741> (дата обращения: 29.08.2018).

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

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

1. Санникова Т.Д. Деловые коммуникации [Электронный ресурс]: Методические указания по организации самостоятельной работы для студентов заочной формы обучения направления подготовки 38.03.02 Менеджмент, обучающихся с применением дистанционных образовательных технологий/ Т.Д. Санникова , М.А. Афонасова- Томск: ФДО , ТУСУР, 2018 . Доступ из личного кабинета студента. — Режим доступа: <https://study.tusur.ru/study/library> (дата обращения: 29.08.2018).

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

#### **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. ЭБС «Лань»: [www.e.lanbook.com](http://www.e.lanbook.com) (доступ из личного кабинета студента по ссылке <http://lanbook.fdo.tusur.ru>).

## **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:

- 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 видеовеличителей 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. Ваш начальник дал Вам указание написать письмо оферту для ООО«Витра». Что будет содержаться в данном письме?

- А) информация об оказываемых услугах
- Б) предложение заключить договор
- В) рекламное сообщение
- Г) запрос информации

2. При подготовке публичного выступления важно понимать, что искусство речи не зависит от:

- А) личности докладчика, того как он держится
- Б) вербального и невербального способа передачи сообщения
- В) содержания и структуры сообщения
- Г) нет верного ответа

3. Перед важной презентацией Вам рекомендовали поработать над Вашим акустическим образом. Что к нему относится?

А) совокупность дыхания, артикуляции, произношения, интонации, модуляции, темпа речи, паузы, грамотности речи представляют собой...

Б) одежда, телодвижения, мимика, жесты, визуальный контакт с аудиторией

В) мелодизм речи, различное озвучивание важных и менее важных слов в одном предложении

Г) все ответы верны

4. Какие барьеры общения могут возникнуть в процессе принятия иностранной делегации?

- А) межъязыковые
- Б) мировоззренческие
- В) соматические
- Г) социолингвистические

5. Соединение определенным образом участвующих в коммуникационном процессе индивидов называется

- А) информационным потоком
- Б) коммуникационная сеть
- В) централизованным информационным потоком
- Г) всеканальной сетью

6. Ситуация в процессе переговоров, когда одна сторона пытается запугать противоположную сторону при помощи распространения слухов или использования средств массовой информации относится к тактическому приему...

- А) блеф
- Б) запугивание через косвенные источники
- В) создание неудобства
- Г) «уровень полномочий»

7. В рамках исполнения должностных обязанностей Вы позвонили сотруднику другого отдела для уточнения сроков реализации совместных мероприятий. Неожиданно телефонная связь оборвалась. Кто из собеседников, согласно нормам деловой этики, должен перезвонить?

- А) инициатор звонка
- Б) не имеет значения кто
- В) младший по протокольному старшинству
- Г) кому позвонили

8. В рамках исполнения должностных обязанностей Вы позвонили сотруднику другого отдела для уточнения сроков реализации совместных мероприятий.

Кто из собеседников, согласно нормам деловой этики, должен первым закончить разговор?

- А) кому позвонили
- Б) инициатор звонка
- В) не имеет значения кто
- Г) младший по протокольному старшинству

9. В каком из вариантов представлены все базовые элементы коммуникаций

- А) отправитель, сообщение, канал, получатель
- Б) отправитель, канал, получатель
- В) отправитель, получатель
- Г) сообщение, канал, получатель

10. Вы обедаете с деловым партнером в ресторане. Он предлагает обсудить основные аспекты заключаемого договора. Данный вид коммуникаций относится к.

- А) интраперсональной коммуникации
- Б) межличностной коммуникации
- В) групповой коммуникации
- Г) массовой коммуникации

11. Ваш коллега по работе в процессе обсуждения концепции реализации инвестиционного проекта проявляет полную открытость, но в то же время реагирует не адекватно на предоставляемую информацию. Какой из коммуникационных стилей он демонстрирует?

- А) самореализация
- Б) самораскрытие
- В) самозащита
- Г) уход в себя

12. Ваш коллега по работе в процессе обсуждения концепции реализации инвестиционного проекта проявляет высокую адекватностью обратной связи, но не желает нежеланием раскрывать свои мысли и суждения. Какой из коммуникационных стилей он демонстрирует?

- А) самореализация
- Б) самораскрытие
- В) самозащита
- Г) уход в себя

13. Ваш коллега по работе в процессе обсуждения концепции реализации инвестиционного проекта проявляет адекватность обратной связи и открыто высказывает свои мысли. Какой из коммуникационных стилей он демонстрирует?

- А) самореализация
- Б) самораскрытие
- В) самозащита
- Г) уход в себя

14. В процессе подготовки презентации Вы не знаете какое количество людей будет присутствовать, но Ваш начальник определил необходимость использования диалога. Сколько человек будет присутствовать на презентации?

- А) малая группа (10-12 человек)
- Б) средняя группа (25-50)
- В) большая группа
- Г) нет верного ответа

15. В процессе проведения презентации Вы заметили, что одни из слушателей часто моргает, он озадачен, то Вам следует...

- А) сбавить темп и повторить главное
- Б) продолжить презентацию в том же темпе
- В) продолжить презентацию, сбавив темп
- Г) уточнить у слушателя, что вызвало такую реакцию

16. Если после окончания презентации Вам высказывают мнение противоположное Вашему Вы ответите:

- А) никак не могу с Вами согласиться
- Б) полностью с Вами согласен
- В) это интересно. Однако рассмотрим вопрос с точки зрения...

- Г) нет верного варианта
17. Для проведения переговоров Вам необходимо понимать и разграничивать этапы переговоров. Что не относится к этапам проведения переговоров?
- А) выяснение позиций сторон
  - Б) торг
  - В) заключение сделки
  - Г) нет верного ответа
18. Ваше руководство срочно собирает совещание информационное совещание. Какие вопросы там будут обсуждаться?
- А) принятие решений по финансовым вопросам
  - Б) проблемы предприятия в производственной сфере
  - В) стратегия развития предприятия
  - Г) кратко сообщат о положении дел, чтобы у руководства и участников сложилось общее представление о том, как развиваются события
19. Ваш коллега в процессе обсуждения рабочих моментов активно выражает идеи, мысли и сообщает их Вам. Какую функцию коммуникации он использует в данной ситуации •
- А) информационную
  - Б) аффективную функцию коммуникаций
  - В) оценочную функцию коммуникаций
  - Г) нет верного ответа
20. Ваше руководство поручило Вам найти новых клиентов. Вы понимаете, что для достижения цели необходимо использовать все этапы коммуникационного процесса. В каком из вариантов представлены все этапы?
- А) зарождение идеи, выбор канала передачи информации, передача сообщения, интерпретация сообщения
  - Б) зарождение идеи, передача сообщения, интерпретация сообщения
  - В) зарождение идеи, выбор канала передачи информации, интерпретация сообщения
  - Г) нет верного варианта

#### 14.1.2. Экзаменационные тесты

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

1. Что такое коммуникация?

- 1) Специфический обмен информацией, процесс передачи эмоционального и интеллектуального содержания.
- 2) Способ общения и передачи информации от человека к человеку в виде устных и письменных сообщений, языка телодвижений и параметров речи.
- 3) 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. Информационные потоки в организации должны быть:

- 1) оперативными
- 2) неустойчивыми
- 3) минимальными
- 4) оптимальными

3. Эффективность управления обеспечивает:

- 1) дефицит объективной информации
- 2) организация информационного обеспечения
- 3) запаздывание информации
- 4) избыточность информации

4. К факторам обеспечения жизнеспособности организации относятся:

- 1) систематизация обмена информацией

- 2) спонтанность обмена информацией
- 3) избыточность информации

5. Делопроизводство – это:

- 1) информатизация процесса управления
- 2) документационное обеспечение управления
- 3) организация процесса управления

6. Документирование – это:

- 1) документационное обеспечение управления, самостоятельная отрасль административно-управленческой деятельности организации
- 2) регламентированный процесс фиксации на различных носителях необходимой для осуществления управленческой деятельности информации
- 3) документооборот и технология хранения документов

7. Отличительными признаками документа являются:

- 1) незавершенность сообщения
- 2) обязательность смыслового семантического содержания
- 3) закреплённая на материальном носителе форма
- 4) использование средств вычислительной техники

8. Документ – это:

- 1) зафиксированная на носителе информация с реквизитами, позволяющими ее идентифицировать
- 2) носитель информации, содержащий вторичную, переработанную информацию
- 3) информационная база для использования в управленческой деятельности

9. Документ:

- 1) всегда выполняет только одну функцию
- 2) не может вызвать юридических последствий
- 3) служит основанием для принятия решений

10. К общим функциям документа относятся:

- 1) социальная функция
- 2) правовая функция
- 3) функция фиксации
- 4) функция планирования

11. Специфическими функциями документа являются:

- 1) кумулятивная функция
- 2) научно-историческая функция
- 3) функция организации системы управления
- 4) коммуникативная функция

12. По способу документирования различаются документы:

- 1) входящие (поступившие в организацию)
- 2) фотодокументы
- 3) рукописные письменные (текстовые)
- 4) исходящие (отправляемые из организации)

13. В зависимости от источника поступления различаются документы:

- 1) входящие (поступившие в организацию)
- 2) документы, созданные с помощью компьютерной техники
- 3) внутренние (создаваемые в данной организации и используемые во внутренних связях)

4) фонодокументы (звуковые документы, зафиксированные на магнитной ленте)

14. По критерию гласности документы разделяются на:

- 1) содержащие открытую информацию
- 2) содержащие информацию, отнесенную к категории ограниченного доступа
- 3) индивидуальные и типовые документы

15. По характеру изложения содержания документы могут быть:

- 1) трафаретными и типовыми
- 2) отнесенными к государственной или служебной тайне
- 3) конфиденциальными, для служебного пользования

16. Неформализованные документы – это:

- 1) документы с трафаретным текстом
- 2) традиционный литературный текст
- 3) официальные документы

17. Синонимом термина «подлинник» является термин:

- 1) «оригинал»
- 2) «копия»
- 3) «дубликат»

18. Факсимильная копия документа:

- 1) это подлинник без графического соответствия
- 2) воспроизводит все детали подлинника
- 3) это документ в окончательной редакции, оформленный и подписанный в соответствии с требованиями

19. В зависимости от обслуживаемой сферы деятельности официальные документы подразделяются на:

- 1) подлинники, оригиналы, копии и дубликаты
- 2) документы постоянного, долговременного (свыше 10 лет) и временного (до 10 лет) хранения
- 3) управленческие, научные, технологические, производственные

20. Организационно-распорядительная документация включает:

- 1) финансовую документацию
- 2) документацию по личному составу
- 3) справочно-информационную документацию
- 4) документацию по материально-техническому обеспечению

### **14.1.3. Темы контрольных работ**

Деловые коммуникации

1. К какой системе невербальной коммуникации относятся рукопожатия собеседников в процессе общения?

- 1) Визуальная система.
- 2) Акустическая система.
- 3) Тактильная система.
- 4) Ольфакторная система.

2. К какой системе невербальной коммуникации относятся объятия и поцелуи собеседников в процессе общения?

- 1) Визуальная система.
- 2) Акустическая система.
- 3) Тактильная система.
- 4) Ольфакторная система.

3. Какая функция, выполняемая невербальными сообщениями при взаимодействии с вербальными, выражается в том, что невербальные сообщения делают речь более выразительной, уточняют и проясняют ее содержание?

- 1) функция дополнения
- 2) функция опровержения
- 3) функция замещения
- 4) функция регулирования

4. Какая функция, выполняемая невербальными сообщениями при взаимодействии с вербальными, выражается в том, что невербальное сообщение противоречит вербальному?

- 1) функция дополнения
- 2) функция опровержения
- 3) функция замещения
- 4) функция регулирования

5. Какая функция, выполняемая невербальными сообщениями при взаимодействии с вербальными, выражается в использовании невербального сообщения вместо вербального?

- 1) функция дополнения
- 2) функция опровержения
- 3) функция замещения
- 4) функция регулирования

6. Какая функция, выполняемая невербальными сообщениями при взаимодействии с вербальными, выражается в использовании невербальных знаков для координации взаимодействия между людьми?

- 1) функция дополнения
- 2) функция опровержения
- 3) функция замещения
- 4) функция регулирования

7. Как называются жесты-указатели (например, «указывающий перст»)?

- 1) Жесты-иллюстраторы
- 2) Жесты-аффекторы
- 3) Жесты-эмблемы
- 4) Жесты-адапторы
- 5) Жесты-регуляторы

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

- 1) Жесты-иллюстраторы
- 2) Жесты-аффекторы
- 3) Жесты-эмблемы
- 4) Жесты-адапторы
- 5) Жесты-регуляторы

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

- 1) Жесты-иллюстраторы
- 2) Жесты-аффекторы
- 3) Жесты-эмблемы
- 4) Жесты-адапторы
- 5) Жесты-регуляторы

10. Как называются жесты, которые выражают отношение говорящего к чему-либо улыбкой, кивками, направлением взгляда, целенаправленными движениями рук?

- 1) Жесты-иллюстраторы
- 2) Жесты-аффекторы
- 3) Жесты-эмблемы
- 4) Жесты-адапторы
- 5) Жесты-регуляторы

#### 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-двигательного аппарата	Решение дистанционных тестов, контрольные работы, письменные самостоятельные работы, вопросы к зачету	Преимущественно дистанционными методами
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.