

**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 и этика деловых отношений**

Уровень образования: **высшее образование - бакалавриат**

Направление подготовки / специальность: **38.03.03 Управление персоналом**

Направленность (профиль) / специализация: **Управление персоналом организации**

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 2018 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) 38.03.03 Управление персоналом, утвержденного 14.12.2015 года, рассмотрена и одобрена на заседании кафедры менеджмента «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ года, протокол № \_\_\_\_\_.

Разработчик:

доцент кафедры экономики

\_\_\_\_\_ Н. В. Шимко

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 комплекса знаний, умений и навыков в области деловых коммуникаций, который позволит эффективно коммуницировать в будущей управленческой деятельности.

### 1.2. Задачи дисциплины

- дать студентам теоретические знания об основах деловых коммуникаций;
- сформировать навыки использования различных форм и методов деловых коммуникаций;
- сформировать способность отстаивать свою точку зрения, не разрушая отношения;
- сформировать готовность к кооперации с коллегами в будущей профессиональной деятельности;
- сформировать навыки публичных выступлений, ведения переговоров, деловой переписки, проведения совещаний, осуществления электронных коммуникаций;
- сформировать навыки осуществления делового общения с учетом социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий.

## 2. Место дисциплины в структуре ОПОП

Дисциплина «Деловые коммуникации и этика деловых отношений» (Б1.Б.14) относится к блоку 1 (базовая часть).

Предшествующими дисциплинами, формирующими начальные знания, являются: Культурология, Менеджмент.

Последующими дисциплинами являются: Психология управления, Теория лидерства, Управление персоналом организации.

## 3. Требования к результатам освоения дисциплины

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

- ОПК-6 владением культурой мышления, способностью к восприятию, обобщению и экономическому анализу информации, постановке цели и выбору путей ее достижения; способностью отстаивать свою точку зрения, не разрушая отношения;
- ОПК-7 готовностью к кооперации с коллегами, к работе на общий результат, а также владением навыками организации и координации взаимодействия между людьми, контроля и оценки эффективности деятельности других;
- ОПК-9 способностью осуществлять деловое общение (публичные выступления, переговоры, проведение совещаний, деловая переписка, 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                                  | 38          | 38        |
| Самостоятельное изучение тем (вопросов) теоретической части курса | 115         | 115       |
| 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 | 2      | 2      | 20           | 22                         | ОПК-6, ОПК-7, ОПК-9     |
| 2 Средства коммуникации                        | 4      |        | 34           | 38                         | ОПК-6, ОПК-7, ОПК-9     |
| 3 Формы деловой коммуникации                   | 5      |        | 45           | 50                         | ОПК-6, ОПК-7, ОПК-9     |
| 4 Конфликты в деловых коммуникациях            | 3      |        | 36           | 39                         | ОПК-6, ОПК-7, ОПК-9     |
| 5 Этика и этикет деловых отношений             | 2      |        | 18           | 20                         | ОПК-6, ОПК-7, ОПК-9     |
| 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 деловых коммуникаций, делового общения. Функции и виды деловой коммуникации. Коммуникационный процесс.  | 2               | ОПК-6, ОПК-7, ОПК-9     |
|  | Итого  | 2               |                         |
| 2 Средства коммуникации                        | Особенности вербальной коммуникации. Структура и функции невербальной коммуникации. Роль поз, мимики и жестов в деловой коммуникации.                            | 4               | ОПК-6, ОПК-7, ОПК-9     |
|  | Итого  | 4               |                         |
| 3 Формы деловой коммуникации                   | Деловая беседа. Деловое совещание. Деловые переговоры. Публичное выступление.  | 5               | ОПК-6, ОПК-7, ОПК-9     |
|  | Итого  | 5               |                         |
| 4 Конфликты в деловых коммуникациях            | Сущность и содержания понятия «конфликт» и «конфликтология». Функции и виды конфликта. Причины конфликтов в деловых коммуникациях. Динамическая модель конфликта | 3               | ОПК-6, ОПК-7, ОПК-9     |
|  | Итого  | 3               |                         |
| 5 Этика и этикет деловых отношений             | Сущность этики деловых отношений. Этические проблемы деловых отношений. Основные принципы этики деловых отношений. Этикет делового человека                      | 2               | ОПК-6, ОПК-7, ОПК-9     |
|  | 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 Культурология           |   | + |   |   | + |

|                                     |  |   |   |   |   |   |
|-------------------------------------|--|---|---|---|---|---|
| 2 Менеджмент                        |  | + | + | + | + | + |
| Последующие дисциплины              |  |   |   |   |   |   |
| 1 Психология управления             |  |   | + | + | + | + |
| 2 Теория лидерства                  |  |   | + | + |   | + |
| 3 Управление персоналом организации |  |   | + | + | + | + |

#### 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. |   |
| ОПК-6       | +            | +   | +         | Контрольная работа, Экзамен, Проверка контрольных работ, Тест |
| ОПК-7       | +            | +   | +         | Контрольная работа, Экзамен, Проверка контрольных работ, Тест |
| ОПК-9       | +            | +   | +         | 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                   | ОПК-6, ОПК-7, ОПК-9     |
| 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 | 16              | ОПК-6, ОПК-7, ОПК-9     | Контрольная работа, Тест, Экзамен |
|  | Подготовка к контрольным работам                                  | 4               |                         |                                   |

|                                     |   |     |                     |                                   |
|-------------------------------------|---|-----|---------------------|-----------------------------------|
|                                     | ным работам   |     |                     |                                   |
|                                     | Итого   | 20  |                     |                                   |
| 2 Средства коммуникации             | Самостоятельное изучение тем (вопросов) теоретической части курса | 28  | ОПК-6, ОПК-7, ОПК-9 | Контрольная работа, Тест, Экзамен |
|                                     | Подготовка к контрольным работам                                  | 6   |                     |                                   |
|                                     | Итого   | 34  |                     |                                   |
| 3 Формы деловой коммуникации        | Самостоятельное изучение тем (вопросов) теоретической части курса | 37  | ОПК-6, ОПК-7, ОПК-9 | Контрольная работа, Тест, Экзамен |
|                                     | Подготовка к контрольным работам                                  | 8   |                     |                                   |
|                                     | Итого   | 45  |                     |                                   |
| 4 Конфликты в деловых коммуникациях | Самостоятельное изучение тем (вопросов) теоретической части курса | 22  | ОПК-6, ОПК-7, ОПК-9 | Контрольная работа, Тест, Экзамен |
|                                     | Подготовка к контрольным работам                                  | 8   |                     |                                   |
|                                     | Подготовка к контрольным работам                                  | 6   |                     |                                   |
|                                     | Итого   | 36  |                     |                                   |
| 5 Этика и этикет деловых отношений  | Самостоятельное изучение тем (вопросов) теоретической части курса | 12  | ОПК-6, ОПК-7, ОПК-9 | Контрольная работа, Тест, Экзамен |
|                                     | Подготовка к контрольным работам                                  | 6   |                     |                                   |
|                                     | Итого   | 18  |                     |                                   |
|                                     | Выполнение контрольной работы                                     | 2   | ОПК-6, ОПК-7, ОПК-9 | Контрольная работа                |
| Итого за семестр                    |   | 153 |                     |                                   |
|                                     | Подготовка и сдача экзамена                                       | 9   |                     | Экзамен                           |
| 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 / Е. А. Емельянова. — Томск : Эль Контент, 2014. — 122 с. Доступ из личного кабинета студента. — Режим доступа: <https://study.tusur.ru/study/library/> (дата обращения: 31.08.2018).
2. Чернышова, Л. И. Этика, культура и этикет делового общения [Электронный ресурс]: учебное пособие для академического бакалавриата / Л. И. Чернышова. — М. : Издательство

Юрайт, 2018. — 161 с. — (Серия : Бакалавр. Академический курс. Модуль.). — ISBN 978-5-534-02406-7. Доступ из личного кабинета студента. — Режим доступа: <https://biblio-online.ru/book/F50417C3-D600-42D3-B36F-56E988BFF598/etika-kultura-i-etiket-delovogo-obscheniya> (дата обращения: 31.08.2018).

## **12.2. Дополнительная литература**

1. Лавриненко, В. Н. Деловая этика и этикет [Электронный ресурс]: учебник и практикум для академического бакалавриата / В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышова, В. В. Кафтан ; под ред. В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышовой. — М. : Издательство Юрайт, 2018. — 118 с. — (Серия : Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-08210-4. Доступ из личного кабинета студента. — Режим доступа: <https://biblio-online.ru/book/E918F598-BBDF-4E78-870E-3DF941DCEA98/delovaya-etika-i-etiket> (дата обращения: 31.08.2018).

## **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. Емельянова Е. А. Деловые коммуникации [Электронный ресурс]: методические указания по организации самостоятельной работы для студентов заочной формы обучения направления подготовки 38.03.03 Управление персоналом, обучающихся с применением дистанционных образовательных технологий учебное пособие / Е. А. Емельянова, М. А. Афонасова. — Томск : ФДО, ТУСУР, 2018. Доступ из личного кабинета студента. — Режим доступа: <https://study.tusur.ru/study/library/> (дата обращения: 31.08.2018).

### **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. ЭБС «Юрайт»: [www.biblio-online.ru](http://www.biblio-online.ru) (доступ из личного кабинета студента по ссылке <https://biblio.fdo.tusur.ru/>)

2. Электронная библиотека ИД «Гребенников»: <https://grebennikon.ru/>

3. Деловые коммуникации // Библиотека успешного бизнесмена: <http://club-energy.ru/c.php>

4. Организационная психология. Деловое общение: <http://azps.ru/articles/org/indexdo.html>

## **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 (с возможностью удаленного доступа)
- Google Chrome
- Kaspersky Endpoint Security 10 для Windows (с возможностью удаленного доступа)
- Microsoft Windows
- OpenOffice (с возможностью удаленного доступа)

### **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 видеомониторов 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. Официально-деловой стиль подразумевает:
  - 1) нейтральный тон изложения;
  - 2) экспрессивный тон изложения;
  - 3) позитивный тон изложения;
  - 4) витиеватый тон изложения.
2. Верно ли, что в устной форме деловых коммуникаций используется книжная и разговорная лексика?
  - 1) Да.
  - 2) Нет.
3. Фаза деловой беседы «аргументирование» включает:
  - 1) выявление мотивов и целей собеседника;
  - 2) привлечение внимания к предмету разговора;
  - 3) устранение или смягчение противоречий, возникших в ходе беседы;
  - 4) нейтрализация замечаний собеседника.
4. К общим функциям речи относятся:
  - 1) коммуникативная;
  - 2) конструктивная;
  - 3) экспрессивная;
  - 4) волюнтаривная.
5. К частным функциям речи относятся:
  - 1) аппеллятивная;
  - 2) эмотивная;
  - 3) метаязыковая;
  - 4) коммуникативная.
6. Выберите верное выражение:
  - 1) умение слушать проявляется в том, что слушающий воздерживается от выражения своих эмоций, когда говорящий излагает информацию;
  - 2) внутренней помехой слушанию является недостаточно громкая речь собеседника;
  - 3) рефлексивное слушание – это минимальное вмешательство в речь говорящего при максимальной сосредоточенности на ней.
7. Верно ли, что невербальное взаимодействие не может заменить вербальные сообщения?
  - 1) Да.
  - 2) Нет.
8. Выберите верное утверждение:
  - 1) вербальное взаимодействие – это использование языка жестов;
  - 2) невербальное взаимодействие свидетельствует о желаемом уровне общения;
  - 3) деловая коммуникация не имеет формальных ограничений;
  - 4) потребительская модель общения носит коллективистский характер.
9. К психологическим барьерам деловой коммуникации относятся:
  - 1) боязнь контакта;
  - 2) дискомфорт физической среды;
  - 3) неверные стереотипы;
  - 4) сложная логика рассуждений.
10. Верно ли, что принцип доступности речевого воздействия предполагает учет культурного уровня слушателей?
  - 1) Да.
  - 2) Нет.
11. При рациональном стиле ведения переговоров...

- 1) участники – это друзья;
  - 2) применяются объективные критерии;
  - 3) главное – не доверять друг другу;
  - 4) участники настаивают на своей позиции.
12. Самая сложная аудитория для публичной речи...
- 1) агрессивная;
  - 2) эмоциональная;
  - 3) индифферентная;
  - 4) поддерживающая.
13. К моральным принципам переговоров относится...
- 1) категорический императив истины;
  - 2) главное – дело принципа;
  - 3) своя позиция – единственно верный вариант;
  - 4) все средства достижения цели хороши.
14. Конформистский тип в деловом общении...
- 1) пытается утвердить себя среди других;
  - 2) действует, не думая о последствиях;
  - 3) старается быть как все;
  - 4) не терпим к другим.
15. Что должно лежать в основе служебных контактов?
- 1) интересы дела;
  - 2) личная выгода;
  - 3) взаимный интерес;
  - 4) собственные амбиции.
16. Сложившееся у окружающих мнение о нравственном облике личности или коллектива, основанное на его предшествующем поведении и выражающееся в признании его заслуг, называется...
- 1) имидж;
  - 2) престиж;
  - 3) популярность;
  - 4) репутация.
17. В деловой этике осознание ценности личности своего партнера или подчиненного, умение придерживаться в общении с ним этических норм предполагает наличие...
- 1) тактичности и деликатности;
  - 2) простоты и общительности;
  - 3) свободы и справедливости;
  - 4) честности и отзывчивости.
18. Что такое эмпатия?
- 1) Способность быть самим собой в контактах с другими людьми.
  - 2) Конкретность – умение говорить о своих конкретных переживаниях, мнениях, действиях, готовность отвечать однозначно на вопросы.
  - 3) Умение видеть мир глазами других, понимать его так же, как они.
  - 4) Инициативность – способность «идти вперед», устанавливать контакты, готовность браться за какие-то дела в ситуации.
19. Специфической чертой деловой коммуникации является...
- 1) неформальность;
  - 2) регламентированность;
  - 3) сотрудничество;
  - 4) горизонтальность.
20. Деловая коммуникация не предполагает...
- 1) предметно-целевое содержание общения;
  - 2) отсутствие ограничения;
  - 3) коммуникативный контроль;
  - 4) обязательность контактов.

### 14.1.2. Экзаменационные тесты

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

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

- 1) Предмет общения.
- 2) Потребность в общении.
- 3) Коммуникативные мотивы общения.
- 4) Задачи общения.
- 5) Средства общения.
- 6) Продукт общения.

2. В чем заключается формирующая функция коммуникации?

- 1) Благодаря ей люди объединяются в процессе любой деятельности.
- 2) Помогает человеку сформировать определенные качества личности.
- 3) Человек получает возможность как бы подтвердить себя, утвердиться в том, что он есть.
- 4) Организация и поддержание межличностных эмоциональных отношений.
- 5) Общение человека с самим собой.

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

- 1) Массовая коммуникация, коммуникация среднего уровня, локальная.
- 2) Непосредственные и опосредованные.
- 3) Активные и пассивные.
- 4) Случайные и неслучайные.
- 5) Горизонтальные и вертикальные.
- 6) Вербальные и невербальные.

4. Средство передачи информации в коммуникационном процессе – это:

- 1) отправитель информации;
- 2) сообщение;
- 3) канал передачи информации;
- 4) получатель (адресат) информации.

5. К какому типу вопросов относятся следующие: «Вам удобнее позвонить в первой или во второй половине дня?», «Вы хотели бы оформить заказ по безналичному расчету или за наличные деньги?»?

- 1) Альтернативные вопросы.
- 2) Наступательные вопросы.
- 3) Вопросы-«ярлыки».
- 4) Вопросы — вовлечения.

6. Что из перечисленного относится к кинесическим средствам невербальной коммуникации?

- 1) Громкость.
- 2) Мимика.
- 3) Жесты.
- 4) Темп.
- 5) Ритм речи.
- 6) Тембр голоса.
- 7) Позы тела.

7. Коммуникация как функция речи:

- 1) отличает речь человека от коммуникации животных;
- 2) связана с регуляцией людей и саморегуляцией;
- 3) 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 знаний, отношений, желаний и чувств.

8. 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.
9. Наука о дистанциях, которые соблюдают люди, – это:
- 1) проксемика;
  - 2) такесика;
  - 3) кинесика.
10. Какой фактор, позволяет увязать факты и детали, избежать двусмысленности, путаницы, недосказанности в эффективной деловой беседе? 1) Фактор ясности.
- 2) Фактор наглядности.
  - 3) Фактор постоянной направленности.
  - 4) Фактор ритма.
  - 5) Фактор повторения.
11. Форма делового общения, цель которого – коллективное обсуждение, осмысление проблем и вопросов предприятия (организации) и принятие ответственного решения, – это:
- 1) презентация;
  - 2) собеседование;
  - 3) совещание.
12. Какой из типов проведения делового совещания называют «коллегиальным»?
- 1) Директивный.
  - 2) Анархический.
  - 3) Демократический.
  - 4) Авторитарно-снисходительный.
  - 5) Случайно-оформленный.
13. Успешные переговоры – это прежде всего:
- 1) взаимовыгодные решения;
  - 2) решения, выгодные для одной из сторон;
  - 3) решения, невыгодные ни для одной из сторон.
14. На каком этапе в процессе деловых переговоров устанавливается контакт по телефону, факсу, электронной почте; высказывается желание вступить в переговоры и скоординировать подходы к проблеме?
- 1) Установление контакта между сторонами.
  - 2) Выбор средств ведения переговоров.
  - 3) Разработка плана сторон переговоров.
  - 4) Сбор и анализ необходимой для переговоров информации.
  - 5) Предварительное формирование атмосферы взаимного доверия.
15. Из каких составляющих состоит классическая базовая структура речи?
- 1) Вступление.
  - 2) Обращение к слушателям.
  - 3) Заключение.
  - 4) Основная часть.
  - 5) Теоретический вопрос.
  - 6) Аргументы.
16. Что способствует удачному выступлению?
- 1) Использование длинных предложений.
  - 2) Повторение коротких фраз.
  - 3) Использование большого количества неизвестных терминов.
17. То из-за чего происходит столкновение позиций, мнений или субъектов взаимодействия стороны коммуникации:
- 1) конфликтующие стороны;
  - 2) предмет конфликта;
  - 3) мотивы оппонентов;

- 4) взаимодействие между оппонентами, противостояние;
- 5) эмоциональные переживания;
- 6) представления о конфликтной ситуации конфликтующими сторонами.

18. Какая из функций конфликта способствует ослаблению организованности и единства коллектива, нарушению баланса интересов между личностями и группами, проявлению недобросовестного отношения к делу и стремления к выгоде для себя за счет других?

- 1) Активизация социальных связей.
- 2) Интеграция персонала.
- 3) Инновация, содействие творческой инициативе.
- 4) Трансформация (преобразование) деловых отношений.

19. Вид конфликта, который направлен на достижение конкретного результата, вызван неудовлетворением определенных требований участников или несправедливым распределением между ними каких-либо преимуществ и ограниченных ресурсов (власти, богатства, территории):

- 1) открытый;
- 2) скрытый;
- 3) реальный;
- 4) нереальный.

20. Назовите принцип делового поведения (по Л. Хосмеру), основанный на экономической теории А. Смита и учении В. Парето об оптимальной сделке.

- 1) Никогда не делай того, что не ведет к благу, а не вреду для общества, в котором ты живешь.
- 2) Всегда поступай так, чтобы максимизировать прибыль в рамках закона, требований рынка и с полным учетом затрат. Ибо максимальная прибыль при соблюдении этих условий свидетельствует о наибольшей эффективности производства.
- 3) Никогда не делай того, что могло бы повредить слабейшим в обществе.
- 4) Никогда не делай того, что препятствовало бы праву другого человека на саморазвитие и самореализацию.

### 14.1.3. Темы контрольных работ

Деловые коммуникации и этика деловых отношений

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

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

2. В чем заключается внутриличностная функция коммуникации?

- 1) Благодаря ей люди объединяются в процессе любой деятельности.
- 2) Помогает человеку сформировать определенные качества личности.
- 3) Человек получает возможность как бы подтвердить себя, утвердиться в том, что он есть.
- 4) Организация и поддержание межличностных эмоциональных отношений.
- 5) Общение человека с самим собой.

3. Назовите фазу коммуникационного контакта, которая предполагает обоснование партнерами собственной точки зрения, а также осмысление и обсуждение аргументов партнера.

- 1) Фаза установления контакта.
- 2) Фаза концентрации.
- 3) Фаза закрепления результата и завершения контакта.
- 4) Фаза анализа.
- 5) Фаза подготовки.
- 6) Фаза аргументации и убеждения.

4. Следует ли при невозможности ответа в текущий момент записать информацию и пообещать клиенту перезвонить ему согласно этике делового телефонного разговора?

- 1) Да, следует.
- 2) Нет, не следует.

3) Данный вопрос не рассматривается в этике телефонного разговора.

5. Какой вид коммуникативной формы проведения делового совещания может состояться в том случае, если понимающий построил авторское представление, но имеет по этому вопросу свою точку зрения, и может перейти в другую коммуникативную позицию - позицию критика?

- 1) Простая коммуникация.
- 2) Сложная коммуникация.
- 3) Облегченная коммуникация.

6. Какие этапы относятся к стадии достижения согласия в процессе деловых переговоров?

- 1) Разработка вариантов предложений для договоренности.
- 2) Выявление спорных вопросов и формулировка повестки дня.
- 3) Начало переговорного процесса.
- 4) Окончательное обсуждение вариантов решения.
- 5) Достижение формального согласия.
- 6) Раскрытие глубинных интересов сторон.
- 7) Выявление вариантов для соглашения.

7. Формулировка какого закона представлена ниже?

Утверждение и его отрицание не могут быть одновременно ни истинными, ни ложными, одно из них необходимо истинно, другое – необходимо ложно.

- 1) Закон тождества.
- 2) Закон непротиворечия.
- 3) Закон исключенного третьего.
- 4) Закон достаточного основания.

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

- 1) Активизация социальных связей.
- 2) Интеграция персонала.
- 3) Инновация, содействие творческой инициативе.
- 4) Трансформация (преобразование) деловых отношений.

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

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

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

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

10. Назовите принцип делового поведения (по Л. Хосмеру), основанный на теории А. Нозика о расширении степени свободы личности, необходимой для развития общества.

- 1) Никогда не делай того, что ущемляет установленные права других.
- 2) Никогда не делай того, что могло бы повредить слабейшим в обществе.
- 3) Никогда не делай того, что препятствовало бы праву другого человека на саморазвитие и самореализацию.

#### 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.