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
_____ П. Е. Троян
«___» _____ 20__ г.

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

Согласована на портале № 40914

Рассмотрена и одобрена на заседании кафедры
протокол № 3 от «23» 3 2018 г.

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. Берсенев
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

Согласована на портале № 40914

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

Согласована на портале № 40914

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

Согласована на портале № 40914

	Итого	1	
2 Средства коммуникации	Особенности вербальной коммуникаци-и.Структура и функции невербальной коммуникации. Роль поз, мимики и же-стов в деловой коммуникации	1	ОК-6, ПК-24
	Итого	1	
3 Формы деловой коммуникации	Деловая беседа. Деловое совещание.Де-ловые переговоры. Публичное выступле-ние	2	ОК-6, ПК-24
	Итого	2	
4 Конфликты в деловых коммуникациях	Сущность и содержания понятия «кон-фликт» 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 профессиональ-ных 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	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

Согласована на портале № 40914

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

Согласована на портале № 40914

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. Суслова - 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.

Согласована на портале № 40914

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
3. http://www.geshtaltpsy.ru/interesno1.php
4. http://www.hr-portal.ru/node/36201;
5. 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.

Согласована на портале № 40914

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.

Согласована на портале № 40914

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.

Согласована на портале № 40914

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.

Согласована на портале № 40914

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 субъ-

Согласована на портале № 40914

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:

Согласована на портале № 40914

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

Согласована на портале № 40914

c) конфликтное сознание

16. Предметом конфликтологии являются:
a) конфликты сами по себе
b) конфликтное взаимодействие участников
c) причины и способы разрешения различных конфликтов.

17. Назовите два наиболее распространенных принципа построения этической аргументации.
a) принцип системного подхода
b) принцип утилитаризма
c) принцип минимализма
d) 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?
a) принцип системного подхода
b) принцип утилитаризма
c) принцип минимализма
d) 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)?
a) принцип системного подхода
b) принцип утилитаризма
c) принцип минимализма
d) принцип нравственного императива

20. Укажите верное утверждение в отношении ведения бизнеса и применения в нем этических норм и правил.
a) бизнес, организованный на нравственно-этической основе, оказывается в конечном итоге более не выгодным, чем бизнес безнравственный, аморальный, разрушающий деловые, партнерские отношения
b) бизнес, организованный на нравственно-этической основе, оказывается в конечном итоге более выгодным, чем бизнес безнравственный, аморальный, разрушающий деловые, партнерские отношения
c) бизнес, организованный на нравственно-этической основе, ничем не отличается с точки зрения выгодности, 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):
a) Предприимчивость
b) Социальная справедливость
c) Коммуникабельность
d) Необщительность
e) Индивидуализм
f) Творческое отношение к деятельности

Согласована на портале № 40914

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

Согласована на портале № 40914

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

Согласована на портале № 40914

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.

Согласована на портале № 40914