

Государственное образовательное учреждение высшего образования  
**«КОМИ РЕСПУБЛИКАНСКАЯ АКАДЕМИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ И  
УПРАВЛЕНИЯ» (ГОУ ВО КРАГСнУ)**

**«КАНМУ СЛУЖБАӦ ДА ВЕСЬКӦДЛЫНЫ ВЕЛӦДАН КОМИ РЕСПУБЛИКАСА  
АКАДЕМИЯ»**

вылыстшупӧдавелӧданканму учреждение (КСдаВВКРА ВТШВ КУ)

УТВЕРЖДЕНА

Решением Ученого совета

от 01.09.2016 года (протокол № 13)

с изменениями

от 28.09.2017 (протокол № \_\_\_\_\_)

**ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ -  
ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ОБЩЕРАЗВИВАЮЩАЯ ПРОГРАММА**

**«Бизнес-информатика»**

Возраст учащихся: 15-17 лет

Срок реализации: 2 года

**Сыктывкар  
2016**

## 1. Пояснительная записка

Дополнительная общеобразовательная программа – общеразвивающая программа (далее – Программа) разработана в соответствии со следующими документами:

- Конвенция о правах ребенка
- Федеральный закон от 29.12.2012 N 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»
- Распоряжение Правительства РФ от 04.09.2014 N 1726-р «Об утверждении Концепции развития дополнительного образования детей»
- Приказ Минобрнауки России от 29.08.2013 N 1008 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным общеобразовательным программам»
- Постановление Главного санитарного врача Российской Федерации от 4 июля 2014 года № 41 – Санитарно-эпидемиологические требования к устройству, содержанию и организации режима работы образовательных организаций дополнительного образования детей – СанПиН2.4.4.3172-14
- Письмо Министерства образования и молодежной политики Республики Коми от 27.01.2016 № 07-27/45 ("Методические рекомендации по проектированию дополнительных общеобразовательных – дополнительных общеразвивающих программ в Республике Коми»)
- Порядок организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным общеобразовательным – дополнительным общеразвивающим программам о разработке и реализации образовательной деятельности по дополнительным общеобразовательным программам, утвержденный решением ученого совета ГАОУ ВПО КРАГСиУ, иные документы.

Цель Программы – знакомство с основными методами и особенностями продажи товаров и предоставления услуг с помощью современных коммуникационных средств, в частности, через Интернет, а также овладеть навыками написания научной работы, подготовиться к успешной защите итоговой выпускной работы.

Задачи Программы:

- Ставить и решать прикладные задачи с использованием современных информационно-коммуникационных технологий;
- Овладеть навыками написания научной работы;
- Повысить зону личностной эффективности в области деловых коммуникаций, эффективных самопрезентаций.

Направленность Программы: гуманитарная.

Новизна Программы: В современном деловом мире достаточно актуальным становится умение демонстрировать лучшие свои профессиональные качества: ум, ответственность, деловую хватку, исполнительность, целеустремленность, пунктуальность. Имиджеология – это наука, призванная помочь научиться производить всегда именно то впечатление, которое вы планировали.

Актуальность Программы:

Адресат Программы: учащиеся 10-х, 11-х классов общеобразовательных организаций, обучающихся 1-го, 2-го курса образовательных организаций средне-профессионального образования.

Объем Программы: 150 часов.

Формы организации образовательного процесса: индивидуально-групповая.

Формы занятий по Программе: лекции, практические занятия, деловые игры, круглые столы, тесты.

Срок освоения Программы – октябрь 2015-май 2017 года.

Режим занятий – программа реализуется посессионно: 8 учебных сессий (4 учебных сессии в год). Продолжительность аудиторных занятий 45 минут.



**Учебно-тематический план**

№	Наименование учебной дисциплины (модуля)	Общая трудоемкость (в часах)	Самостоятельная работа	Лекции	Практические занятия	Содержание
<b>1.</b>	<b>Основной блок</b>					
<b>1.1.</b>	<b>Введение в информационные технологии</b>	<b>20</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>16</b>	
	Модуль 1. Основы облачных технологий на примере служб и сервисов Google	5	1	0	4	Тема 0. Основные элементы работы на компьютере и использование стандартных служб Интернет Тема 1. Знакомство с сервисами и службами Google Тема 2. Создание сообщества «Тренинг». Микроблоги как элемент коммуникации. Тема 3. Знакомство с сервисом "Календарь» Тема 4. Знакомимся с сервисом "Диск". Документы Google.
	Модуль 2. Онлайн сервисы создания презентаций и хранение мультимедиа материалов	5	1	0	4	Тема 1. Создание онлайн презентаций в интерактивном режиме Тема 2. Зум-технология создания презентационных материалов Тема 3. Сервисы хранения и обработки мультимедийных материалов Лабораторная работа 1. Создание презентации в Прези
	Модуль 3. Геоинформационные сервисы	5	1	0	4	Тема 1. Геоинформационные сервисы. Google Maps. Фотохостинг Google. Тема 2. Машапы на основе геосервисов и фотохостингов Лабораторная работа 2. Вычисление площадей многоугольной формы на картах Google
	Модуль 4. Социальные сервисы, информационные базы и технологии работы с медиа ресурсами	5	1	0	4	Тема 1. QR- коды Тема 2. Работа со звуковыми файлами Тема 3. Сервисы создания минтальных карт и диаграмм Тема 4. Онлайн сервисы создания презентаций и слайдшоу
<b>1.2.</b>	<b>Психология делового общения</b>	<b>10</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>6</b>	

№	Наименование учебной дисциплины (модуля)	Общая трудоемкость (в часах)	Самостоятельная работа	Лекции	Практические занятия	Содержание
	Деловое общение как социально-психологическая категория	1	0	1	0	<p>Понятие общения в различных науках: социологии, лингвистике, психологии и других. Разнообразие определений понятия «общение» в психологии.</p> <p>Структура общения: коммуникативная, интерактивная и перцептивная стороны общения. Их краткие характеристики. Уровни общения; макро-, мезо- и микроуровень.</p> <p>Функции общения. Общение как прагматическая необходимость и как самооценность. Содержание, цель и средства общения. Цели общения: функциональные и объектные.</p> <p>Виды общения: прямое и косвенное, целевое и инструментальное, диалогическое, монологическое, ритуальное, манипулятивное, гуманистическое общение. Деловое общение. Феномен манипулятивного общения.</p> <p>Манипулятивные техники. Способы противостояния манипуляции в общении.</p>
	Невербальная коммуникация	2	0	0	2	<p>Классификация невербальных средств общения. Мимические коды эмоциональных состояний. Особенности невербального отражения. Социокультурные модели жестикulations и табуирование жестов.</p>
	Виды и формы делового общения	2	0	0	2	<p>Формы делового общения: деловая беседа (по телефону и лицом к лицу), деловые переговоры, интервью, деловые совещания и собрания, публичные выступления, прием посетителей и гостей, выставки и конференции, деловая переписка и их характеристики. Условия реализации делового общения: обязательность контактов, предметно-целевое содержание коммуникации, соблюдение формально-ролевых принципов взаимодействия, коммуникативный контроль, формальные ограничения. Уровни делового общения: между сотрудниками разных организаций, между сотрудниками внутри организации, между руководителем и подчиненными.</p>

№	Наименование учебной дисциплины (модуля)	Общая трудоемкость (в часах)	Самостоятельная работа	Лекции	Практические занятия	Содержание
						<p>Деловая беседа как специально организованный предметный разговор. Классификация деловых бесед. Технология кадровых бесед. Собеседование при приеме на работу. Беседа при увольнении с работы. Проблемные или дисциплинарные беседы. Деловое совещание: подготовка и проведение. Публичное выступление в системе деловых коммуникаций. Пресс-конференция, ее подготовка и проведение. Деловая полемика, правила ее проведения. Культура делового спора.</p>
	Конфликты и способы их предупреждения и разрешения	1	0	1	0	<p>Классификация конфликтов: сферы проявления конфликта; степень длительности и напряженности конфликта; субъекты конфликтного взаимодействия; социальные последствия; предмет конфликта. Общие причины конфликта: социально-политические и экономические; социально-демографические; социально-психологические; индивидуально-психологические. Частные причины конфликта. Основные модели поведения личности в конфликтном взаимодействии.</p>
	Психическая структура личности и практика делового общения	4	2	0	2	<p>Многомерность личности делового партнера.</p>
<b>1.3.</b>	<b>Деловой этикет и протокол</b>	<b>10</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>6</b>	
	Культура внешности делового человека.	1	0	0	1	<p>Понятие «деловой этикет». Одежда как один из элементов делового этикета. Мужская одежда: основные принципы и правила подбора. Мужская одежда в практике проведения протокольных мероприятий. Женская одежда: основные принципы и правила подбора. Цветовая гамма. Основные ограничения. Женская одежда в практике проведения протокольных мероприятий. Макияж. Аксессуары.</p>

№	Наименование учебной дисциплины (модуля)	Общая трудоемкость (в часах)	Самостоятельная работа	Лекции	Практические занятия	Содержание
	Основы делового этикета.	7	2	0	5	<p>Знакомство и представление в деловой обстановке. Представление других людей. Общий порядок представления в деловой и официальной обстановке. Титулы и звания. Визитная карточка как способ знакомства и поддержания контактов. Правила использования визитных карточек в дипломатическом сообществе и деловом мире. Правила ведения деловой беседы. Compliments в общении. Общие принципы прощания. Использование иностранных слов в своем лексиконе. Извинение: общие правила и особенности в дипломатической и деловой практике. Культура денежных отношений. Подарки: основные правила преподнесения, ценность, ограничения. Правила курения. Соблезнования. Траур.</p>
	Этикет и протокол международного и делового общения.	2	0	2	0	<p>Правовые основы общения с зарубежными партнерами. Понятие «дипломатический протокол». Протокольные службы. Протокольные вопросы приема зарубежных делегаций: встречи, проводы, обмен визитами, переговоры, программы пребывания, неофициальные мероприятия. Использование государственной символики при проведении протокольных мероприятий. Виды дипломатических и деловых приемов, их организация. Выбор видов приемов. Составление списка приглашенных. Приглашения и их рассылка. Порядок проведения приемов. Сервировка стола. Особенности меню. Этикетные правила поведения за столом. Беседы. Практика проведения протокольных мероприятий в органах государственной власти Российской Федерации. Основные ошибки в проведении протокольных мероприятий.</p>
	«Особенности национального этикета».	4	2	0	2	<p>Особенности национального этикета в различных странах. Правила международной вежливости.</p>

№	Наименование учебной дисциплины (модуля)	Общая трудоемкость (в часах)	Самостоятельная работа	Лекции	Практические занятия	Содержание
1.4.	<b>Деловое письмо</b>	<b>10</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>8</b>	
	Понятие современного делового письма.	2	2	0	0	Понятие делового письма. Виды деловых писем: собственно деловое письмо, частное официальное письмо, частное неофициальное письмо, их особенности.
	Язык и стиль делового письма.	2	0	0	2	Основные характеристики языка делового документа. Модели и варианты синтаксических конструкций. Принятые в деловой переписке сокращения и аббревиатуры.
	Стандартные деловые документы.	2	0	0	2	Виды стандартных деловых документов и Правила их составления. Автобиография. Характеристика, заявление, докладная записка, объяснительная записка. Расписка, доверенность. Распорядительные документы.
	Заполнение бланков установленного образца.	2	0	0	2	Заполнение типовых бланков.
	Нестандартные деловые документы.	2	0	0	2	Письмо-приглашение. Оформление благодарности. Оформление жалобы.
1.5.	<b>Имиджелогия</b>	<b>10</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>8</b>	
	Имиджелогия как наука	2	0	0	2	Имиджелогия как новая научно-прикладная дисциплина, возникающая на стыке психологии, социологии, философии, культурологии, костюмологии и ряда других наук . Имиджелогия как комплекс знаний и учений о создании управляемого образа предмета, человека или организации; наука об эффективном управлении образом объекта. Имиджмейкинг. Виды имиджа. Имидж и репутация. Имиджирование как форма самопрезентации. Функции имиджа.

№	Наименование учебной дисциплины (модуля)	Общая трудоемкость (в часах)	Самостоятельная работа	Лекции	Практические занятия	Содержание
	Кинетический имидж	2	0	0	2	Зрительный контакт. Мимика. Кинетика головы. Кинетика рук. Жесты. Кинетика тела.
	Деловой имидж	2	0	0	2	Атрибуты и факторы делового имиджа. Профессиональный имидж. Технологии создания собственного имиджа. «Золотое» сечение пропорций человека и грамотное манипулирование им.
	Культура внешности делового человека	4	2	0	2	Понятие «dress-code». Одежда как один из элементов делового этикета. Мужская одежда: основные принципы и правила подбора. Мужская одежда в практике проведения протокольных мероприятий. Женская одежда: основные принципы и правила подбора. Цветовая гамма. Основные ограничения. Женская одежда в практике проведения протокольных мероприятий. Макияж. Аксессуары.
1.6.	<b>Защита прав потребителей</b>	<b>10</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>6</b>	
	Понятие, структура и условия применения законодательства о защите прав потребителей	1	0	1	0	Правовые категории “защита субъективного права” и “охрана субъективного права”. Понятие законодательства о ЗПП. Общие особенности законодательства о ЗПП. Публичные интересы в установлении законодательства о ЗПП.
	Субъективное право потребителя на безопасность товаров, работ и услуг	1	0	1	0	Понятие безопасности товаров (работ, услуг). Нормативные определения безопасности. Обычные условия использования, хранения, транспортировки и утилизации товаров (работ, услуг). Гражданско-правовое и публично-правовое обеспечение безопасности товаров (работ, услуг). Понятие и содержание права потребителей на безопасность товаров (работ, услуг). Место права потребителей на безопасность товаров (работ, услуг) в общей системе прав и обязанностей потребителей.

№	Наименование учебной дисциплины (модуля)	Общая трудоемкость (в часах)	Самостоятельная работа	Лекции	Практические занятия	Содержание
						<p>Ограничения действия принципа свободы договора в целях обеспечения безопасности товаров, работ и услуг.</p> <p>Основные средства обеспечения безопасности товаров (работ, услуг). Понятие средства обеспечения безопасности товаров (работ, услуг). Классификация средств обеспечения безопасности товаров (работ, услуг).</p>
	<p>Субъективное право потребителя на надлежащее качество товаров, работ и услуг</p>	2	0	0	2	<p>Понятие качества товаров, работ и услуг. Надлежащее и ненадлежащее качество товаров, работ, услуг. Обычный недостаток и существенный недостаток (существенное нарушение требований к качеству). Явный и скрытый недостаток.</p> <p>Правовые способы определения качества товаров, работ и услуг и их соотношение.</p> <p>Соответствие товара (работы, услуги) условиям договора, стандартам, обычно предъявляемым требованиям и целям использования. Понятие "обычное качество".</p> <p>Понятие и содержание субъективного права потребителя на надлежащее качество товаров, работ и услуг и его место в общей системе прав и обязанностей потребителей.</p> <p>Взаимосвязь права потребителя на надлежащее качество товаров (работ, услуг) и права потребителя на безопасность товаров (работ, услуг).</p> <p>Ограничения действия принципа свободы договора в целях обеспечения надлежащего качества товаров, работ и услуг.</p> <p>Основные средства обеспечения надлежащего качества товаров, работ и услуг. Понятие и правовая природа гарантийного срока.</p> <p>Правовое регулирование качества и безопасности пищевых продуктов. Определение качества и безопасности пищевых продуктов. Оборотоспособность пищевых продуктов, материалов и изделий.</p>

№	Наименование учебной дисциплины (модуля)	Общая трудоемкость (в часах)	Самостоятельная работа	Лекции	Практические занятия	Содержание
						Обеспечение качества и безопасности пищевых продуктов. Требования к обеспечению качества и безопасности пищевых продуктов при расфасовке, упаковке и маркировке. Юридическая ответственность за нарушение требований по обеспечению качества и безопасности пищевых продуктов, материалов и изделий.
	Юридическая ответственность продавца, изготовителя, исполнителя. Субъективное право потребителя на возмещение вреда	4	2	0	2	Понятие и виды правовых последствий нарушения прав потребителей. Отраслевые виды юридической ответственности за нарушение прав потребителей. Административная и уголовная ответственность за нарушение прав потребителя.
	Особенности охраны прав потребителей при продаже отдельных видов товаров, выполнении отдельных видов работ и оказании отдельных видов услуг	1	0	0	1	Правила продажи отдельных видов продовольственных и непродовольственных товаров. Комиссионная торговля непродовольственными товарами. Продажа новых автотранспортных средств. Розничная торговля алкогольными напитками и пивом. Продажа товаров в кредит и по образцам. Реализация антиквариата, изделий из драгоценных камней и металлов. Правила бытового обслуживания населения в России. Правила предоставления коммунальных услуг, услуг по вывозу твердых и жидких бытовых отходов. Гостиничные услуги в РФ. Услуги связи: телеграфной, международной и междугородной телефонной, услуги местной телефонной сети, проводного вещания. Ветеринарные услуги. Правила киноvideобслуживания населения. Производство и реализация продукции (услуг) общественного питания. Услуги по ремонту и техническому обслуживанию автотранспортных средств. Платные медицинские услуги. Туристские услуги.

№	Наименование учебной дисциплины (модуля)	Общая трудоемкость (в часах)	Самостоятельная работа	Лекции	Практические занятия	Содержание
						Особенности охраны прав физических лиц на рынке ценных бумаг, при оказании банковских и иных финансовых услуг.
	Судебная защита прав потребителей	1	0	0	1	Внесудебные (досудебные) процедуры разрешения юридических конфликтов с участием потребителей. Претензионные процедуры с участием потребителей: обязательные и добровольные. Сроки рассмотрения дел. Вынесение судом решения по делу. Рассмотрение дел с участием потребителей в порядке заочного производства. Содержание жалобы. Основания к отмене или изменению решения.
<b>2.</b>	<b>Вариативный блок (Специализации)</b>					
	<b>"Бизнес-управление"</b>	<b>40</b>	<b>8</b>	<b>8</b>	<b>24</b>	
	Офисные и информационные технологии	2	0	0	2	Классификация. Структурированность. Функциональность Автоматизация. Использование. Примеры ИС. Характеристика. Базы данных. Компьютерные офисные технологии. Некомпьютерные офисные технологии. Макросы VBA: запись макросов, сохранение макросов в Excel. Экранные формы. Обработка событий в Excel.
	Основы 3D проектирования	6	2	2	6	Понятие. Функции. Программы. Создание 3D моделей. Рендеринг (визуализация). Обработка и редактирование изображений. Вывод полученного изображения на устройство вывода: принтер, дисплей. Применение 3D проектирования.
	Среда Scratch	6	2	0	6	Изучение среды. Создание анимированных произведений. Спрайты Scratch. Цветные блоки и их типы, скрипты и порядок их выполнения. Перемещение объектов. Внешний вид спрайта. События. Простые и вложенные циклы. Переменные: создание, использование, удаление. Вычисления. Строки и

№	Наименование учебной дисциплины (модуля)	Общая трудоемкость (в часах)	Самостоятельная работа	Лекции	Практические занятия	Содержание
						списки. Координаты. Работа со звуком. Логические выражения. Решение и ветвление. Блоки типа «Сенсоры». Сложные циклы. Обмен сообщениями. Создание блоков.
	Дизайна сайта	6	2	2	2	Основные понятия. Обработка графической информации. Виды компьютерной графики. Дизайн в Интернете. Программное обеспечение. Разработка сайта. Размещение ресурсов на сайте.
	Язык разметки HTML	8	2	2	6	Определение, задачи. Место языка HTML в иерархии форматов данных. Спецификации. Синтаксис HTML. Работа со шрифтами. Форматирование текста. Ссылки (внешние и внутренние). Рисунки. Цвет фона и текста, шрифты. Таблицы. Списки. Звук. Интерактивные веб-страницы.
	Графические редакторы	2	0	0	2	Понятие. Типы графических редакторов. Назначения. Основные функции. Растровая и векторная графика. Принципы кодирования цвета. Типы графических файлов. Трехмерная графика. Анимация. Технологии работы с цифровым видео.
	«Введение в исследовательскую деятельность»	20	4	8	8	Темы проектов, цели и задачи, предмет, объект проекта. Актуализация, новизна. Подготовка к исследованию, тренинг. Организация работы по исследованию. Методика исследовательской работы. Мониторинг исследовательской деятельности
	Итого:	2248	138	32	78	

## Календарный план

Сроки проведения сессий	Месяц	Кол-во дней	Кол-во недель
2016-2017			
1 сессия	октябрь	6	1
2 сессия	январь	6	1
3 сессия	март	6	1
4 сессия	июнь	10	2
2017-2018			
1 сессия	октябрь	6	1
2 сессия	январь	6	1
3 сессия	март	6	1
4 сессия	май	3	1

### Ожидаемый (прогнозируемый) результат освоения Программы

Личностные результаты:

- сформированность основ саморазвития и самовоспитания в соответствии с общечеловеческими ценностями и идеалами гражданского общества; готовность и способность к самостоятельной, творческой и ответственной деятельности;
- навыки сотрудничества со сверстниками, детьми младшего возраста, взрослыми в образовательной, общественно полезной, учебно-исследовательской, проектной и других видах деятельности;
- готовность и способность к образованию, в том числе самообразованию, на протяжении всей жизни; сознательное отношение к непрерывному образованию как условию успешной профессиональной и общественной деятельности;
- осознанный выбор будущей профессии и возможностей реализации собственных жизненных планов; отношение к профессиональной деятельности как возможности участия в решении личных, общественных, государственных, общенациональных проблем.

Метапредметные результаты:

- умение продуктивно общаться и взаимодействовать в процессе совместной деятельности, учитывать позиции других участников деятельности, эффективно разрешать конфликты;
- готовность и способность к самостоятельной информационно-познавательной деятельности, владение навыками получения необходимой информации из словарей разных типов, умение ориентироваться в различных источниках информации, критически оценивать и интерпретировать информацию, получаемую из различных источников;
- умение использовать средства информационных и коммуникационных технологий (далее - ИКТ) в решении когнитивных, коммуникативных и организационных задач с соблюдением требований

эргономики, техники безопасности, гигиены, ресурсосбережения, правовых и этических норм, норм информационной безопасности;

- навыки самоорганизации и саморазвития, познавательной рефлексии как осознания совершаемых действий и мыслительных процессов, их результатов и оснований, границ своего знания и незнания, новых познавательных задач и средств их достижения

- владение языковыми средствами - умение ясно, логично и точно излагать свою точку зрения, использовать адекватные языковые средства.

Предметные результаты:

№	Дисциплины/модули	Знать:	Уметь:
1.	Введение в информационные технологии	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ основные принципы работы с цифровой информацией, протоколы получения, передачи и хранения информации, принципы функционирования глобальной сети интернет</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ применять навыки и умения в этой области для решения прикладных задач документационного обеспечения управления и архивного дела; создавать базы данных и использовать информационные системы; использовать ресурсы Интернет; базовыми знаниями в области современных интернет-сервисов, необходимыми для освоения базовых знаний в учебной, исследовательской и повседневно деятельности; формирования собственного интернет пространства для решения образовательных и профессиональных задач; методикой построения, анализа и применения современных сетевых технологий и информационных ресурсов, информационной безопасности используемых средств и технологий.</li> </ul>
2.	Психология делового общения	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ основные положения дисциплины: психологические закономерности</li> <li>✓ общения, обмена информацией, взаимодействия людей в процессе</li> <li>✓ профессиональной деятельности; типичные причины конфликта в межличностных отношениях и профессиональной деятельности; функции,</li> <li>✓ структуру и динамику и конфликта в коллективе; современные технологии</li> <li>✓ разрешения конфликтов;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ анализировать взаимоотношения в коллективе;</li> <li>✓ организовывать межличностное и межгрупповое взаимодействие людей;</li> <li>✓ пользоваться широким набором коммуникативных приемов и техник;</li> <li>✓ современными методами социальной психологии в анализе профессионального взаимодействия и делового общения;</li> <li>✓ навыками установления делового контакта с собеседником;</li> <li>✓ навыками конструктивно-партнерских взаимоотношений в коллективе;</li> <li>✓ навыками публичной речи, аргументации, ведения переговоров;</li> </ul>

			<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ навыками использования различных видов социально-психологического воздействия в процессе повседневного общения и взаимодействия с людьми;</li> <li>✓ навыками противостояния манипуляции;</li> <li>✓ методами профилактики и нейтрализации межличностных конфликтов;</li> <li>✓ развитыми навыками по успешному разрешению конфликтов;</li> <li>✓ методами оптимизации сотрудничества людей в организациях, повышения их активности и результативности в совместной деятельности.</li> </ul>
3.	Деловой этикет и протокол	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Этические основы современного этикета, историю становления и развития этикетных норм и правил поведения.</li> <li>✓ Основные принципы современного этикета.</li> <li>✓ Особенности речевого этикета.</li> <li>✓ Основные правила межличностного общения, факторы, определяющие имидж делового человека, эстетические требования к внешнему облику</li> <li>✓ Методику правильного ведения деловой беседы, переговоров служебного, делового, телефонного совещания.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Пользоваться навыками позитивного общения в деловой и личной жизни и применять их в целях достижения успехов</li> </ul>
4.	Деловое письмо	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ культуру письменного общения;</li> <li>✓ историю делового письма;</li> <li>✓ понятие современного делового письма;</li> <li>✓ понятие письма;</li> <li>✓ понятие собственно делового письма;</li> <li>✓ понятие частичного официального письма;</li> <li>✓ понятие частичного неофициального письма;</li> <li>✓ как оформляются стандартные деловые документы;</li> <li>✓ как оформляются распорядительные документы.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ объяснять важность для любого человека овладения навыками делового общения;</li> <li>✓ вести общение в соответствии с нормами данного типа общения;</li> <li>✓ сохранять коммуникативное равновесие с собеседником в ходе общения;</li> <li>✓ заполнять стандартные деловые документы;</li> <li>✓ заполнять распорядительные документы;</li> <li>✓ редактировать тексты в соответствии с требованиями к жанру деловой бумаги.</li> </ul>

5	Имиджеология	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ научные теоретические принципы построения имиджа;</li> <li>✓ технологии конструирования имиджей различных типов.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ классифицировать и анализировать работу имиджмейкеров;</li> <li>✓ применять законы механизма формирования имиджа</li> <li>✓ владеть знаниями социальной природы имиджа; навыками работы над собственным имиджем.</li> </ul>
6.	Защита прав потребителей	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ предмет, метод, принципы, историю становления и развития защиты прав потребителей.</li> <li>✓ понятие законодательства о ЗПП, систему его источников и условия применения;</li> <li>✓ систему субъективных прав потребителя, их содержание, порядок (процедуры) их осуществления и защиты;</li> <li>✓ основные категории современного законодательства о ЗПП;</li> <li>✓ межотраслевую природу законодательства о ЗПП, правовые льготы и гарантии, установленные в законодательстве для потребителей, структуру публичных органов и общественных объединений, призванных охранять права потребителей;</li> <li>✓ способы защиты прав потребителей</li> <li>✓ законодательства о рекламе, определение рекламы, ее виды</li> <li>✓ правовое положение субъектов рекламных отношений, требования, предъявляемые к рекламе</li> <li>✓ нормы об ответственности за ненадлежащую рекламу и др.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ анализировать и решать юридические проблемы в сфере действия законодательства о ЗПП, составлять проекты претензий, исковых заявлений и жалоб, а также других юридических документов в рассматриваемой области и др.</li> <li>✓</li> </ul>
7.	Бизнес-информатика	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Основы 3D проектирования</li> <li>✓ Среду Scratch</li> <li>✓ Основы дизайна сайта</li> <li>✓ Язык разметки HTML</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Умеет анализировать, синтезировать, обобщать необходимую информацию</li> <li>✓ Уметь работать с информацией в глобальных компьютерных сетях</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Графические редакторы</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Уметь использовать для решения аналитических и исследовательских задач современные технические средства и информационные технологии</li> <li>✓ Уметь использовать для решения коммуникативных задач современные технические средства и информационные технологии</li> </ul>
8.	Введение в учебно-исследовательскую деятельность	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Знать основные составляющие проекта и структуру проектной деятельности;</li> <li>✓ методику сбора и оформления найденного материала;</li> <li>✓ научную терминологию; теоретические знания.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Уметь проводить публичную защиту проекта исследовательской работы, доказывать свою точку зрения и аргументировать факты;</li> <li>✓ Уметь самостоятельно формулировать проблему исследования, выдвигать гипотезы;</li> <li>✓ Уметь оформлять доклад, исследовательскую работу.</li> </ul>

### Условия реализации Программы

Наименование специализированных аудиторий, кабинетов, лабораторий	Вид занятий	Оборудование, программное обеспечение
1	2	3
<i>Аудитория</i>	<i>Лекции и практические занятия</i>	<i>компьютер, мультимедийный проектор, экран,</i>
<i>Компьютерный класс</i>	<i>Практические занятия</i>	<i>компьютеры с лицензионным ПО и выходом в интернет</i>

### Формы аттестации/контроля

- Оптимальный: от 85 % до 100% («О»)
- Допустимый от 51 % до 84% («Д»)
- Недостаточный от 50 % и менее («Н»)

Вид контроля	Цели	Формы (зачет, контрольная работа и т.д.)	Сроки
Входящий	-	-	-
Текущий	<p>Оценка индивидуальных образовательных достижений обучающихся и динамики их роста в течение учебного года</p> <p>Выявления индивидуально значимых и иных факторов (обстоятельств), способствующих или препятствующих достижению учащимися планируемых образовательных результатов</p> <p>Изучение и оценка эффективности используемых методов, форм и средств обучения</p> <p>Принятие организационно-педагогических и иных решений по совершенствованию образовательного процесса</p>	<p>Опрос, тестирование, контрольные работы доклад, наблюдение, анкетирование, собеседование</p>	Постоянно
Промежуточный	<p>Выявление соответствия реальных результатов обучения, воспитания и развития учащихся ожидаемым результатам по окончании года обучения, в том числе:</p>	<p>Зачет, контрольная работа</p>	<p>в конце учебного года (4 учебная сессия)</p>

	-определение уровня теоретической подготовки, выявление степени сформированности компетенций, практических умений и навыков каждого учащегося - результативность решения воспитательных и развивающих задач; соотнесение прогнозируемых и реальных результатов обучения каждого учащегося в соответствии с годом обучения.		
Итоговый	-	-	-

### Оценочные материалы

Материалы для проведения контрольных мероприятий представлены в приложении 1.

### Методические материалы

Методы обучения: словесный, наглядный практический; объяснительно-иллюстративный, частично-поисковый, исследовательский проблемный; дискуссионный.

Педагогические технологии: технология развивающего обучения, технология проблемного обучения, технология развития критического мышления.

Перечень расходных материалов: флип-чарт, маркеры, видеопроектор, ноутбук.

Для проведения практических занятий необходим выход в интернет.

### Список литературы

- Адаир Д. Эффективная коммуникация / Джон Адаир. - М. : Эксмо, 2006. - 320 с.
- Андреева Г. М. Социальная психология. Учебник для вузов — Аспект Пресс, 2008. — 363 с.
- Алехина И. Имидж и этикет делового человека. М., Дело, 2001.
- Бодуан Ж-П. Управление имиджем компании. Паблик рилейшнз: предмет и мастерство. М., ИНФРА. 2001.
- Браун Л. Имидж – Путь к успеху. Спб. 2001.
- Богдан В.В. Самозащита права как способ защиты прав потребителей в сфере торговли // Юрист. 2011. №2.
- Беннет К. Деловой этикет и протокол: краткое руководство для профессионала. – М.: Омега – Л, 2006.
- Богдан В.В. Досудебный порядок урегулирования споров, возникающих в сфере защиты прав потребителей // Российский судья. 2011. №3.
- Богдан В.В. Гражданско-правовые способы защиты прав потребителей в сфере торговли и услуг // Юрист. 2011. №7.

- Богдан В.В. Роль органов местного самоуправления в защите прав потребителей // Российская юстиция. 2011. №7.
- Брагинский М.И., Витрянский В.В. Договорное право. - М.: Статут, 1997. - 682 с. 59
- Брагинский М.И., Витрянский В.В. Договорное право. Книга вторая: Договоры о передаче имущества. - М.: Статут, 2000. - 800 с.
- Банько Н.А., Карташов Б.А., Яшин Н.С. / Управление персоналом. Часть I: Учеб. пособие / ВолгГТУ, Волгоград, 2006. – 96 с.
- Борг Д. Сила убеждения. Искусство оказывать влияние на людей / Джеймс Борг. - М.: Претекс, 2006. - 265 с.
- Большой экономический словарь: / под ред. А. Н. Азрилияна. - 5-е изд. доп. и перераб. — М.: Институт новой экономики., 2002. - 1280 с.
- Богданов В.В. Управление проектами. СПб.: Питер, 2006.
- Бороздина Г.В. Психология делового общения: учебник для студ. вузов по экономич. спец. - 2. изд. - М.: ИНФРА-М, 2008. – 295 с.
- Бычко М.А. Гражданско-правовые особенности реализации права потребителей на замену дорогостоящих товаров ненадлежащего качества // Юрист. 2003. №6.
- Винокуров Ю. Проверки исполнения законодательства о защите прав потребителей // Законность. 2012. № 6.
- Веснин, В. Р. Основы менеджмента: учеб. пособие для учащихся среднеспец. учеб. заведений / В. Р.Веснин. - М.:ГНОМ-Пресс: Элит. -2009. -440с.
- Вилков А. А. Политические технологии формирования имиджей России и США в процессе информационно-коммуникационного взаимодействия (на материалах "Российской газеты" и "Вашингтон Пост". 2007-2008 гг.) [Текст] / А. А. Вилков, А. А. Казаков ; под ред. Ю. П. Суслова. - Саратов : ИЦ "Наука", 2010.
- Виханский, О. С. Стратегическое управление: учеб. для студентов вузов по специальности "Менеджмент"/ О. С.Виханский. - 2-е изд., перераб. и доп.- М.: Гардарики, 2008. - 296 с.
- Вердербер Р. Психология общения: полный курс / Р. Вердербер, К. Вердербер. – СПб.: Прайм-ЕВРОЗНАК, 2006. – 412 с.
- Гришина Н.В. Психология конфликта. 2-е изд. — СПб.: Питер, 2008. — 544 с: ил. — (Серия «Мастера психологии»).
- Галумов Э.А. Международный имидж России: стратегия формирования. М., 2005.
- Деловое общение: учеб. пособие / авт.-сост. М. А. Поваляева. - Ростов н/Д : Феникс, 2005. - 221 с. 8. Емельянов С. М. Практикум по конфликтологии. - СПб.: Издательство Питер, 2005. - 400 с
- Деловое общение: Учеб. пособие / Под ред. Ф.Л. Шарова. – М.: МИ-ЭП, 2007. – 108 с.
- Деловое общение. Деловой этикет: учеб. пособие для вузов / авт.-сост. И.Н. Кузнецов. – М.: ЮНИТИ, 2005.
- Журавлев А.Л. Социальная психология: учеб. пособие / А.Л. Журавлев, В.А. Соснин, М.А. Красников. – М.: ФОРУМ-ИНФРА-М, 2006. - 416 с. 1
- Зельдович Б.З. Деловое общение: Учебное пособие. - М: Издательство Альфа-Пресс, 2007. - 456 с. 4. Ильин Е.П. Психология общения и межличностных отношений. – СПб.: Питер, 2009. 576 с.
- Измайлова М.А. Деловое общение: Учебное пособие. – М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К», 2007.

- Кондратова, И.В. Деловой этикет и протокол: учеб.-метод. пособие. – Сыктывкар: КРАГСиУ, 2009.
- Ковальчук А. С. Основы имиджологии и делового общения: учеб. пособие для студентов вузов / А. С. Ковальчук. - 6-е изд., доп. и перераб. - Ростов н/Д : Феникс, 2009.
- Кукушин В.С. Деловой этикет: уч.пособие для студентов специальности «Менеджмент». – изд. 3-е, Ростов н/Д:издательский центр «Март», 2008.
- Кибанов А.Я., Захаров Д.К., Коновалова В.Г. Этика деловых отношений: Учебник. – 2-е изд. – М.: ИНФРА-М, 2008.
- Коллинз Д. Этика и этикет в бизнесе. – М.: Феникс,2006.
- Ковальчук А.С. Основы имиджологии и делового общения: учебное пособие для студентов вузов. – Изд. 5-е. Ростов н/Д: Феникс, 2007.
- Кузин Ф.А. Современный имидж делового человека, бизнесмена, политика. – М.: Ось-89, 2005.
- Кузин Ф.А. Культура делового общения: Практическое пособие. – 5-е изд. – М.: Ось-89, 2005
- Кузнецов И.Н. Корпоративная культура делового общения: Главные правила общения и поведения в современном обществе. – М.: АСТ, 2005.
- Лисова С. Ю. Манипуляция в политической рекламе / С. Ю. Лисова ; науч. ред. В. Г. Ледяев ; Гос. образоват. учреждение высш. проф. образования "Ивановский государственный энергетический университет имени В. И. Ленина". - Иваново : [б. и.], 2008.
- Лысикова О.В. Имиджология и паблик рилейшнз в социокультурной сфере [Текст] : учеб. пособие / О. В. Лысикова, Н. П. Лысикова ; гл. ред. Д. И. Фельдштейн ; Рос. акад. образования, Моск. психол.-социал. ин-т. - М., 2006.
- Метаева В.А. Проблемы имиджологии в современный период развития общества. // Образование и наука. – 2001, №6.
- Макаров Б.Ф., Непогода А.В. Деловой этикет и общение: Учебное пособие для вузов. – М.: ЗАО Юстицинформ, 2006.
- Минько А.А. Прогнозирование в бизнесе с помощью Excel. – М.: Эксмо, 2007.
- Майерс Д. Социальная психология. - СПб.: Прайм-Еврознак, 200
- Нормативный материал РФ.
- Психология и этика делового общения: Учебник для вузов / Под ред. В.Н. Лавриненко. - 4.изд., перераб.и доп. - М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2005. - 416 с.
- Павлова Л.Г. Основы делового общения: Учебное пособие. – Ростов н/Д: Феникс, 2008.
- Поугачев В.П. Тесты, деловые игры, тренинги в управлении персоналом: Учебник для студентов вузов. – М.: Аспект Пресс, 2005.
- Панасюк, Александр Юрьевич. Имидж: энцикл. слов. / А. Ю. Панасюк. - М. : РИПОЛ классик, 2007.
- Столяренко Л.Д. Психология делового общения и управления. Учебник / Л.Д. Столяренко. — Ростов н/Д: Феникс, 2005. - 416 с.
- Сидоренко Е. Тренинг коммуникативной компетенции в деловом взаимодействии. – СПб.: Речь, 2006.
- Травин В.В., Магура М.И., Курбатова М.Б. Деловое общение: Модуль II: Учебно-практическое пособие. – М.: Дело, 2005.

## Рекомендуемые Интернет-ресурсы и другие электронные информационные источники:

- <https://sites.google.com/site/itehlicey/> основной учебно методический сайт;
- <https://docs.google.com/spreadsheets/d/1zc4miaAc82wipLcyLZVMckhA5OWn8irvrCXQsVdZjQY> таблица контроля за выполнением самостоятельных работ и контрольных заданий;
- <http://geokeshing.blogspot.ru/> геокешинг, командное соревнование на использование Google Maps (контрольная работа)
- <http://iibazhenov.ru> для студентов дневного отделения (требуется регистрация и открытие доступа ведущим тренинга), возможно использование отдельных учебно-методических материалов;
- <https://sites.google.com/site/2015inteh/> для студентов заочного отделения (доступ открыт на период сессии), версия актуальная, возможно использование отдельных учебно-методических материалов;;
- <https://sites.google.com/site/itkrags/> для студентов заочного отделения, версия архивная, возможно использование отдельных учебно-методических материалов.
- Флойд К.С. Введение в программирование на PHP5, 2007. <http://www.intuit.ru/studies/courses/1025/166/info>
- Барнс Д. Практикум по программированию на JavaScript, 2006. <http://www.intuit.ru/studies/courses/119/119/info>
- Сычев А.В. Web-технологии, 2009. <http://www.intuit.ru/studies/courses/485/341/info>
- Куроуз Дж., Росс К. Компьютерные сети. СПб.: Питер, 2004, — 765 с.
- Адамс Д.Р. , Флойд К.С.. Основы работы с XHTML и CSS, 2007. <http://www.intuit.ru/department/internet/xhtml/>
- Олифер В.Г., Олифер Н.А. Основы сетей передачи данных. Интернет-университет информационных технологий - ИНТУИТ.ру, 2003. <http://www.intuit.ru/department/network/networkbasics/>
- Прохоров А.Н. Интернет: как это работает. СПб.: БХВ-Петербург, 2004, — 280 с.
- Полонская Е.Л. Язык HTML. Самоучитель. М.:Издательский дом "Вильямс", 2003. — 320 с.
- Сычев А.В. Web-технологии, 2009. <http://www.intuit.ru/department/internet/webtechno>

### Составители программы

Наименование дисциплины	Автор
Психология делового общения	Н.Ю. Шелаева
Деловой этикет и протокол, Имиджеология	И.В. Кондратова
Бизнес-информатика	Д.А. Масляев
Введение в информационные технологии	И.И. Баженов
Защита прав потребителей	Ж.Б. Иванова
Деловое письмо	А.И.Ширинговский
Введение в учебно-исследовательскую деятельность	Д.А. Попов

## Материалы для проведения контроль уровня знаний по математике

### 1.1 Информатика - это наука

- a. о технических средствах обработки информации;
- b. о приемах и методах обработки информации;
- c. о преобразовании информации из одной формы в другую;
- d. **о структуре , свойствах, закономерностях и методах создания, хранения, поиска, преобразования, передачи и использования информации;**
- e. о свойствах информации;

### 1.2 Информационные технологии - это

- a. совокупность методов и приемов решения типовых задач обработки информации;
- b. **программное обеспечение, используемое для решения типовых задач обработки информации;**
- c. описание технологического процесса решения типовых информационных задач;
- d. технические устройства , используемые при решении типовых информационных задач;
- e. способ организации труда разработчиков и пользователей при решении типовых информационных задач.

### 1.3 Технология программирования предназначена для

- a. обработки больших объемов структурированной информации;
- b. обработки текстовой информации;
- c. решения вычислительных задач и обеспечения экономической деятельности;
- d. обработки реальных изображений и звука;
- e. **создания инструментальных программных средств информационных технологий.**

### 1.4 Редакционно-издательские технологии предназначены для

- a. обработки больших объемов структурированной информации;
- b. **обработки текстовой информации;**
- c. решения вычислительных задач и обеспечения экономической деятельности;
- d. обработки реальных изображений и звука;
- e. создания инструментальных программных средств информационных технологий.

### 1.5 Технологии баз данных предназначены для

- a. **обработки больших объемов структурированной информации;**
- b. обработки текстовой информации;
- c. решения вычислительных задач и обеспечения экономической деятельности;
- d. обработки реальных изображений и звука;
- e. создания инструментальных программных средств информационных технологий.

### 1.6 Офисные технологии предназначены для

- a. обработки больших объемов структурированной информации;
- b. обработки текстовой информации;
- c. **решения вычислительных задач и обеспечения экономической деятельности;**
- d. обработки реальных изображений и звука;
- e. создания инструментальных программных средств информационных технологий.

### 1.7 Технологии мульти-медиа предназначены для

- a. обработки больших объемов структурированной информации;
- b. обработки текстовой информации;
- c. решения вычислительных задач и обеспечения экономической деятельности;
- d. **обработки реальных изображений и звука;**
- e. создания инструментальных программных средств информационных технологий.

### 1.8 Языками программирования являются следующие программы:

- a) Excel; b) FoxPro; c) **Basic**; d) Access; e) Lexicon; f) Supercalc; g) Coreldraw; h) Word; i) **Pascal**.

### 1.9 Текстовыми редакторами являются следующие программы:

- a) Excel; b) FoxPro; c) Basic; d) Access; e) **Lexicon**; f) Supercalc; g) Coreldraw; h) Word; i) Pascal.

### 1.10 Графическими редакторами являются следующие программы:

- a) Excel; b) FoxPro; c) Basic; d) Access; e) Lexicon; f) Supercalc; g) **Coreldraw**; h) Word; i) Pascal.

### 1.11 Системами управления базами данных являются следующие программы:

- a) Excel; b) **FoxPro**; c) Basic; d) Access; e) Lexicon; f) Supercalc; g) Coreldraw; h) Word; i) Pascal.

### 1.12 Электронными таблицами являются следующие программы:

- a) **Excel**; b) FoxPro; c) Basic; d) Access; e) Lexicon; f) **Supercalc**; g) Coreldraw; h) Word; i) Pascal.

### 1.13 Автором проекта первой универсальной вычислительной машины является:

- a) Б. Паскаль; b) Г. Лейбниц; c) **Ч. Беббидж**; d) Дж. Фон Нейман; e) Ада Лавлайс.

### 1.14 Автором первого алгоритмического языка и первым программистом является:

- a) Б. Паскаль; b) Г. Лейбниц; c) Ч. Беббидж; d) Дж. Фон Нейман; e) **Ада Лавлайс**.

### 1.15 Первые механические вычислительные устройства (арифмометры) разработали:

- a) **Б. Паскаль**; b) Г. Лейбниц; c) Ч. Беббидж; d) Дж. Фон Нейман; e) Ада Лавлайс.

### 1.16 Основные принципы функционирования ЭВМ сформулировали:

- a) Б. Паскаль; b) Г. Лейбниц; c) Ч. Беббидж; d) **Дж. Фон Нейман**; e) Ада Лавлайс.

### 1.17 К числу основных принципов функционирования ЭВМ не относятся

- a. принцип хранимой программы;
- b. **принцип управляющей команды;**
- c. принцип модульной структуры компьютера;
- d. принцип использования сверхбыстрой памяти для выполнения операций;
- e. принцип центрального управления компьютером с помощью процессора

### 1.18 В состав логической схемы компьютера входили:

- a. материнская плата;
- b. **арифметическо - логическое устройство;**
- c. **устройство управления;**
- d. **адресуемая память;**
- e. системная шина данных;
- f. **внешние устройства.**

**1.19 Первый массовый персональный компьютер был выпущен фирмой**

a) Apple; b) **IBM**; c) Acer; d) HPacard.

**1.20 Успех компьютеров IBM PC был определен следующими факторами (расставьте по порядку значимости)**

- новизной технологии **3**
- относительно низкой ценой **5**
- относительной простотой интерфейса **4**
- открытостью архитектуры **1**
- персонификацией компьютера **2**

**1.21 Расставьте модели компьютеров IBM PC в порядке хронологии их появления**

- Pentium **5**
- IBM PC-486 **4**
- Pentium Pro **6**
- IBM PC-386 **3**
- IBM PC XT **1**
- IBM PC-286 AT **2**

**1.22 Устройства компьютера, не принадлежащие к основным называются**

a) второстепенными; b) дополнительными; c) **периферийными.**

**1.23 Центральный процессор выполняет следующие функции**

- a. **выполняет арифметические и логические операции;**
- b. управляет процессами передачи данных;
- c. осуществляет физическое управление устройствами;
- d. контролирует состояние устройств;
- e. хранит активные программы и данные;
- f. осуществляет преобразование переменного тока в постоянный ток низкого напряжения;
- g. осуществляет передачу данных устройствам компьютера.

**1.24 Основными характеристиками процессора являются:**

- a. **модель;**
- b. объем оперативной памяти;
- c. **такты частота;**
- d. **разрядность;**
- e. разрядность адресной шины;

f. скорость обращения к внешним устройствам.

#### 1.25 Разрядность процессора определяет

- a. объем адресуемой оперативной памяти;
- b. количество одновременно передаваемых данных;
- c. **размер обрабатываемых данных;**
- d. быстродействие процессора.

#### 1.26 Тактовая частота определяет

- a. объем адресуемой оперативной памяти;
- b. количество одновременно передаваемых данных;
- c. размер обрабатываемых данных;
- d. **быстродействие процессора.**

#### 1.27 Разрядность адресной шины определяет

- a. **объем адресуемой оперативной памяти;**
- b. количество одновременно передаваемых данных;
- c. размер обрабатываемых данных;
- d. **быстродействие процессора.**

#### 1.28 Единицей измерения тактовой частоты является

a) Мбайт; b) Мгц; c) Бод.

#### 1.29 Оперативная память предназначена для

- a. выполнения арифметических и логических операций;
- b. управления процессами передачи данных;
- c. физического управления устройствами;
- d. контроля состояния устройств;
- e. **хранения активных программ и данных;**
- f. преобразования переменного тока в постоянный ток низкого напряжения.

#### 1.30 Логически неделимой единицей памяти является

a) бит; b) байт; c) герц.

#### 1.31 Один байт равен

a) 12 пикселям; b) 16 герцам; c) **8 битам.**

#### 1.32 Один Килобайт - это

a) 1000 байт; b) **1024 байта;** c)  $2^{10}$  байт; d)  $2^{13}$  бит.

#### 1.33 Один Мегабайт - это

a) **1024 Кбайта;** b) 1000 Кбайт; c)  $2^{20}$  байта; d)  $2^{23}$  бит.

#### 1.34 Числа в оперативной памяти представляются

- a. своими графическими образами;
- b. количеством бит, равным значению числа;
- c. двумя бодами;
- d. **в двоичной форме;**
- e. в 16 - ричной форме.

**1.35 С помощью одного бита можно представить**

- a. число от 0 до 15;
- b. один произвольный символ;
- c. **числа 0 или 1;**
- d. бит не является единицей памяти.

**1.36 С помощью одного герца можно представить**

- a. число от 0 до 15;
- b. один произвольный символ;
- c. числа 0 или 1;
- d. **герц не является единицей памяти.**

**1.37 С помощью одного байта можно представить**

- a. произвольное целое число;
- b. **число от 0 до 255;**
- c. **число от 0 до  $2^8-1$ .**

**1.38 Символы в оперативной памяти представляются**

- a. своими графическими образами;
- b. **своими числовыми кодами в двоичной форме;**
- c. своими числовыми кодами в десятичной форме.

**1.39 Физический объем оперативной памяти современных моделей компьютеров в стандартной поставке составляет**

a) 200-600 Кбайт; b) 1 Мбайт; c) 4-16 Мбайт; **d) 16-64 Мбайт**

**1.40 Системная шина выполняет следующие функции:**

- a. выполняет арифметические и логические операции;
- b. управляет процессами передачи данных;
- c. хранит активные программы и данные;
- d. осуществляет преобразование переменного тока в постоянный ток низкого напряжения;
- e. **осуществляет передачу данных устройствам компьютера.**

**1.41 Клавиатура компьютера - это**

- a. устройство ввода графической информации;
- b. устройство вывода алфавитно-цифровой и графической информации;
- c. устройство хранения данных с произвольным доступом;
- d. **устройство ввода алфавитно-цифровой информации;**
- e. устройство хранения данных на лазерных дисках с доступом Read Only.

#### 1.42 Монитор компьютера - это

- a. устройство ввода графической информации;
- b. **устройство вывода алфавитно-цифровой и графической информации;**
- c. устройство вывода графической информации на бумажные носители;
- d. устройство ввода - вывода звуковой информации;
- e. устройство для соединения компьютеров в локальную сеть.

#### 1.43 Разрешающая способность и цветность монитора зависит от

- a. технических характеристик монитора;
- b. объема оперативной памяти;
- c. быстродействия процессора;
- d. разрядности адресной шины;
- e. **объема видеопамати.**

#### 1.44 Какой из комплектов компьютера сможет обеспечить режим вывода графической информации 800x600 точек при 65 тыс. оттенков

- a. **процессор 486 серии, монитор VGA, ОЗУ 8 Мбайт, видеопамать 2 Мбайт;**
- b. **процессор 386 серии, монитор SVGA, ОЗУ 4 Мбайт, видеопамать 1 Мбайт;**
- c. процессор Pentium, монитор SVGA, ОЗУ 16 Мбайт, видеопамать 512 Кбайт.

#### 1.45 Жесткий диск - это

- a. устройство ввода графической информации;
- b. устройство вывода алфавитно-цифровой и графической информации;
- c. **устройство хранения данных с произвольным доступом;**
- d. устройство хранения данных на лазерных дисках с доступом Read Only;
- e. устройство для соединения компьютеров в глобальную сеть.

#### 1.46 Объем жесткого диска современных компьютеров составляет

- a. 840 Кбайт - 1 Мбайт;
- b. 24-48 Мбайт;
- c. 540 Мбайт - 1300 Мбайт;
- d. **1200 - 2000 Мбайт.**

#### 1.47 Флоппи - диски - это

- a. устройство ввода графической информации;
- b. устройство вывода алфавитно-цифровой и графической информации;
- c. **устройство хранения данных с произвольным доступом;**
- d. устройство вывода алфавитно-цифровой и графической информации на бумажные носители.

#### 1.48 Объем стандартно поставляемых в настоящее время флоппи-дисков составляет

- a) 360 Кбайт; b) 720 Кбайт; c) 1,2 Мбайта; **d) 1,44 Мбайта.**

#### 1.49 Принтер - это

- a. устройство ввода графической информации;

- b. устройство вывода алфавитно-цифровой и графической информации;
- c. устройство хранения данных с произвольным доступом;
- d. **устройство вывода графической информации на бумажные носители;**
- e. устройство вывода алфавитно-цифровой и графической информации на бумажные носители.

### **1.50 Расположите типы принтеров по мере возрастания их производительности и качественных характеристик**

-струйные принтеры **2**

-матричные принтеры **1**

-лазерные принтеры **3**

### **1.51 Плоттер - это**

- a. устройство ввода графической информации;
- b. устройство вывода алфавитно-цифровой и графической информации;
- c. устройство хранения данных с произвольным доступом;
- d. **устройство вывода графической информации на бумажные носители;**
- e. устройство ввода управляющей информации.

### **1.52 Сканер - это**

- a. **устройство ввода графической информации;**
- b. устройство вывода алфавитно-цифровой и графической информации;
- c. устройство вывода графической информации на бумажные носители;
- d. устройство хранения данных на лазерных дисках с доступом Read Only;
- e. устройство ввода - вывода звуковой информации;
- f. устройство для соединения компьютеров в глобальную сеть.

### **1.53 Сетевая плата - это**

- a. устройство вывода алфавитно-цифровой и графической информации;
- b. устройство хранения данных с произвольным доступом;
- c. **устройство для соединения компьютеров в локальную сеть;**
- d. устройство для соединения компьютеров в глобальную сеть;
- e. устройство ввода управляющей информации.

### **1.54 Модем - это**

- a. устройство вывода алфавитно-цифровой и графической информации;
- b. устройство хранения данных с произвольным доступом;
- c. устройство ввода - вывода звуковой информации;
- d. устройство для соединения компьютеров в локальную сеть;
- e. **устройство для соединения компьютеров в глобальную сеть посредством средств связи.**

### **1.55 Характеристикой производительности модема является**

- a. скорость выполнения арифметических операций с плавающей точкой;
- b. скорость преобразования графической информации в двоичную форму;

с. количество информации передаваемой за 1 секунду.

**1.56 Современные модемы позволяют передать за 1 секунду**

- a. до 4 Кбит информации;
- b. до 29 Кбит информации;
- c. передача информации не входит в функции модема;
- d. до **56,8 Кбит информации.**

**1.57 Модем является техническим устройством для поддержки**

- a. технологий баз данных;
- b. технологий программирования;
- c. **телекоммуникационных технологий;**
- d. офисных технологий.

**1.58 Контроллеры внешних устройств - это:**

- a. устройство для приема и передачи информации по телефонным каналам;
- b. б)устройство передачи информации;
- c. способ обозначения сразу несколько имен файлов с помощью специальных символов;
- d. **специализированный процессор для управления внешними устройствами;**
- e. внешний носитель информации;
- f. участок дорожки магнитного диска;

**1.59 Локальная сеть - это**

- a. **совокупность компьютеров, объединенных на основе кабельного соединения;**
- b. совокупность компьютеров, объединенных на основе телефонных каналов связи;
- c. совокупность компьютеров, объединенных на основе спутниковой связи.

**1.60 Укажите программные системы для поддержки локальных сетей**

a) Nowell; b) Windows NT; c) InterNet; d) LapLink.

**1.61 Укажите программные системы для поддержки глобальных сетей**

a) Nowell; b) Windows NT; c) **InterNet;** d) **LapLink.**

**1.62 CD-ROM - это**

- a. устройство ввода алфавитно-цифровой и графической информации;
- b. устройство хранения данных с произвольным доступом;
- c. **устройство хранения данных на сменных лазерных дисках с доступом Read Only (Только для чтения);**
- d. устройство хранения данных на сменных лазерных дисках с возможностью перезаписи.

**1.63 Один сменный CD-носитель способен хранить до**

- a. 6 Мбайт информации;
- b. до 120 Мбайт информации;
- c. до **650 Мбайт информации.**

### 1.64 Звуковая карта - это

- a. устройство ввода графической информации;
- b. устройство вывода алфавитно-цифровой и графической информации;
- c. устройство хранения данных с произвольным доступом;
- d. устройство вывода графической информации на бумажные носители;
- e. **устройство ввода - вывода звуковой информации.**

### 1.65 Манипулятор типа Мышь - это

- a. устройство ввода графической информации;
- b. устройство вывода алфавитно-цифровой и графической информации;
- c. **устройство ввода управляющей информации;**
- d. устройство хранения данных с произвольным доступом.

**1.66 На диске объемом 100 Мбайт подготовлена к выдаче на экран дисплея информация: 24 строки по 80 символов, эта информация занимает экран целиком. Какую часть диска она занимает? Укажите наиболее близкий ответ:**

a) 0,002%, b) 2%, c) 0,2%, d) 0,01%.

**1.67 Сколько двоичных цифр (бит) необходимо, чтобы закодировать одну школьную оценку?**

a) 0, b) 1, c) 2, **d) 3**, e) 4, f) 5.

Примерные темы итоговых выпускных работ

«Темы исследовательских работ и проектов по системам счисления:

1. Арифметические действия в позиционных системах счисления.
2. Вывод признаков делимости в различных системах счисления.
3. Двоичная система счисления.
4. Действия над числами в различных системах счисления.
5. Древние системы счисления
6. Из истории систем счисления.
7. История систем счисления.
8. Недесятичные системы счисления.
9. От обыкновенных дробей к двоичным.
10. Позиционные системы счисления.
11. Представление чисел с помощью систем счисления.
12. Признаки делимости в разных системах счисления.
13. Римская система счисления.
14. Системы счисления.
15. Системы счисления Древнего мира.
16. Способы представления чисел в различных системах счисления.
17. Я моделирую ЭВМ в троичной системе счисления.

История компьютера (ЭВМ), Интернета

18. Темы исследовательских работ и проектов по истории ЭВМ:

19. Абак и его разновидности.
20. Архитектура ЭВМ «по фон Нейману».
21. Библиотеки OpenGL и DirectX: история и перспективы.
22. Вычислительные средства прошлых лет.
23. История Интернета.
24. История развития вычислительной техники.
25. История системы счисления и развитие вычислительных машин.
26. Кто изобрел арифмометр
27. От счета на пальцах до персонального компьютера.
28. Первые электронно-вычислительные машины.
29. Соробан - любимые счеты японцев.
30. Токарный станок или механический компьютер.
31. Что такое перфокарты?

#### Алгоритмы

32. Темы исследовательских работ по информатике на алгоритмы:
33. Алгоритмы. Алгоритмы среди нас.
34. Алгоритмы в нашей жизни.
35. Алгоритмы решения текстовых задач.
36. Алгоритмы извлечения квадратных и кубических корней.
37. Алгоритм решения уравнений.
38. Алгоритмы. Структурный подход в алгоритмизации.
39. Алгоритм изготовления орнамента.
40. Алгоритм решения уравнений.

#### Программирование

41. Темы исследовательских работ и проектов по программированию
42. Автоматизированная система контроля посещений учебного заведения.
43. Автоматизированная система управления персональными данными учащихся школы.
44. АРМ классного руководителя.
45. Анимация с использованием координат.
46. Геометрия задач линейного программирования.
47. Делфи-приложение "Построение графиков основных математических функций".
48. Использование компьютерных технологий для реализации решений систем линейных уравнений.
49. Исследование информационной проводимости социальных сетей.
50. Искусственные спутники Земли.
51. Компьютерная программа «Изучаем английский язык с компьютером».
52. Криптографические методы защиты информации.
53. Методическое пособие «Программирование на Pascal динамических структур данных (Куча, Стэк, Очередь).
54. Моделирование в среде Microsoft Excel и Turbo-Pascal.
55. Простейшие алгоритмы на языке QBasic.
56. Программирование решения уравнений.
57. Программа для тестирования.
58. Применение динамического программирования для решения экстремальных задач.
59. Применение задач линейного программирования в сельском хозяйстве.
60. Применение линейного программирования в организации железнодорожных перевозок.
61. Проектирование и конфигурирование базы данных в 1С. Школьная поликлиника.
62. Разработка и использование сетевой тестовой оболочки.

63. Сборник Flash анимаций для дошкольников.
64. Сеть Интернет и ее использование в информационно-технологической подготовке школьников.
65. Современные языки программирования семейства си/си.
66. Современные языки веб-программирования.
67. Создание занимательных тестов.
68. Создание программы «Гороскоп» в среде программирования.
69. Создание минипроектов в среде программирования Delphi.
70. Создание тематического сайта.
71. Шифратор – дешифратор типизированных файлов.
72. Фракталы в компьютерной графике.
73. Электронный учебник «Окружающий мир».
74. Электронный справочный комплекс «ЕГЭ по информатике».
75. Среда Flash

Темы исследовательских работ по созданию Flash-анимаций:

76. Альтернативные источники получения энергии (Среда Flash, web).
77. Безотходное производство (Среда Flash, web)
78. Экологически чистый транспорт (Среда Flash, web-сайт).
79. Экологическое градостроительство (Среда Flash, web-сайт).

Видео-редакторы, 3D-моделирование

80. Темы исследовательских работ по созданию видео и 3D-моделированию:
81. Мир vidio (Среда Adobe premiere).
82. Программные средства для представления занимательных чисел (Среда Visual Studio).
83. Обзор виртуальных музеев.
84. Способы поиска гамильтонова цикла (Среда Visual Studio).

Общие темы исследовательских работ по информатике

85. Антивирусы. Анализ антивирусов.
86. Влияние компьютера на психику детей.
87. Использование bat-файлов для ликвидации последствий вредоносных программ.
88. Компьютер и его воздействие на поведение, психологию человека.
89. Компьютерные вирусы.

### **Психология делового общения**

Вопросы к зачету:

1. Охарактеризуйте предмет психологии и этики делового общения.
2. Предпосылки формирования психологического подхода в производственном менеджменте.
3. Психическая структура личности и практика делового общения.
4. Общая характеристика общения: виды, структура, функции.
5. Детерминация поведения личности в деловом общении.
6. Восприятие и понимание в деловом общении.
7. Общение как коммуникация.
8. Характеристика интерактивной стороны общения.
9. Переговоры как вид делового общения. Стратегия и динамика переговоров.
10. Тактические приемы ведения переговоров.

11. Социально-психологические особенности рабочей группы. Морально-психологический климат коллектива.
12. Психотип личности и практика делового общения.
13. Структура социальной власти в малой группе (феномены делегирования власти, лидерства и руководства).
14. Стиль руководства. Психологические проблемы руководства.
15. Этика взаимоотношений руководителя и подчиненного.
16. Что такое стресс, его причины и источники? Как управлять стрессом?
17. Понятие конфликта. Этика поведения в конфликтной ситуации. Профилактика стрессов в деловом общении.
18. Определите понятия «этика», «этика делового общения». Общие этические принципы и характер делового общения. Способы и средства повышения этичности делового общения.

Темы контрольных работ:

1. Деловое общение и культура личности.
2. Национальные особенности делового общения.
3. Основные принципы эффективного общения.
4. Принципы и условия эффективного ведения деловых переговоров.
5. Коммуникация как искусство.
6. Коммуникативная компетентность как способность устанавливать и поддерживать необходимые контакты с деловыми партнерами.
7. Понимание как результат процесса эффективной коммуникации.
8. Язык деловых переговоров.
9. Конфликт и способы работы с ним.
10. Этика деловых отношений.
11. Транзакционный анализ в повседневной профессиональной деятельности.
12. Японская физиогномика.
13. Искусство невербальных коммуникаций.
14. Приемы активного слушания.
15. Значение знаков внимания в деловом общении.
16. Эмпатия и рефлексия как способы восприятия и понимания людьми друг друга при деловом общении.
17. Психологические особенности ведения деловых переговоров.
18. Закономерности ведения деловой беседы.
19. Искусство делового письма.
20. Аксиомы управления временем.
21. Профессиональные приемы телефонного разговора.
22. Особенности деловых переговоров по телефону.
23. Стратегии поведения в конфликтной ситуации.
24. Имидж деловой женщины.
25. Значение имиджа для достижения успешной деловой карьеры.
26. Концепция стресса.
27. Современные определения понятия сервиса.
28. Высококачественный сервис через личностное развитие.
29. Культура речи.
30. Речевой этикет.
31. Влияние делового этикета на сферу делового общения.
32. Особенности этикета разных стран.
33. Организация деловых контактов с зарубежными партнерами.
34. Подготовка деловых бесед и переговоров.
35. Подходы и типы поведения на переговорах.

36. Методы достижения соглашений.
37. Невербальное поведение человека в деловом общении.
38. Речевое воздействие на людей как риторическая проблема.
39. Неориторика: генезис, проблемы, перспективы.
40. Барьеры делового общения.

### **Деловой этикет и протокол**

Примерный перечень вопросов

1. Понятие «деловой этикет». Одежда как один из элементов делового этикета.
2. Знакомство и представление в деловой обстановке. Представление других людей. Общий порядок представления в деловой и официальной обстановке. Титулы и звания. Общие принципы прощания.
3. Визитная карточка как способ знакомства и поддержания контактов. Правила использования визитных карточек в дипломатическом сообществе и деловом мире.
4. Основные правила ведения телефонных разговоров. Правила ведения деловой беседы.
5. Основные правила приема посетителей и правила общения с ними. Правила и принципы проведения рабочих совещаний, планерок, коллегий.
6. Организация и проведение деловых переговоров.
7. Служебный этикет
8. Этикет в отношениях руководителя и подчиненного. Служебная субординация. Оптимизация служебного общения.
9. Понятие «дипломатический и деловой протокол». Протокольные вопросы приема зарубежных делегаций.
10. Использование государственной символики при проведении протокольных мероприятий.
11. Виды дипломатических и деловых приемов, их организация.

### **Деловое письмо**

Форма контроля:

1. Составить и оформить деловое письмо указанного вида (из числа упомянутых в вопросах).
2. Вопросы к зачету:
  1. Официально-деловой стиль и его подстили. Общая характеристика. Область применения.
  2. Переписка как вид делового общения. Типовые документы деловой переписки.
  3. Документ. Требования к документу.
  4. Виды документов.
  5. Деловое письмо как документ. Требования к деловому письму.
  6. Классификация деловых писем.
  7. Реквизиты делового письма.
  8. Структура делового письма.
  9. Стилистика делового письма.
  10. Требования к деловой переписке.
  11. Правила оформления делового письма.
  12. Речевой этикет делового письма.
  13. Рекомендации по стилистическому оформлению различных частей делового письма.
  14. Языковое и стилистическое оформление информационно-справочных писем: письмо-просьба, письмо-запрос, сопроводительное письмо.

15. Языковое и стилистическое оформление информационно-справочных писем: письмо-сообщение, письмо-заявление.
16. Языковое и стилистическое оформление информационно-справочных писем: письмо-подтверждение, письмо-напоминание.
17. Языковое и стилистическое оформление коммерческих писем: коммерческий запрос, отрицательный ответ на коммерческий запрос.
18. Языковое и стилистическое оформление коммерческих писем: письмо-оферта, письмо-рекламация, ответ на письмо рекламацию.
19. Языковое и стилистическое оформление этикетных писем: письмо-приглашение, письмо-извинение.
20. Языковое и стилистическое оформление этикетных писем: письма для выражения сожаления, сочувствия и соболезнования, благодарственные письма.
21. Мини-письма (краткие письменные сообщения): правила составления, язык и стиль.
22. Письмо иностранному партнеру: правила составления, язык и стиль.

### **Имиджеология**

Примерные темы контрольных работ:

1. Имидж как составляющая современной цивилизации.
2. Персональная имиджеология.
3. Особенности формирования корпоративного имиджа.
4. Реклама как основной инструмент формирования корпоративного имиджа.
5. Имидж фирмы.
6. Имидж политика.
7. Имидж семьи.
8. Технологии создания имиджа политического лидера.
9. Технологии создания вербального имиджа.
10. Стереотипы и их роль в создании и восприятии имиджа.
11. Позитивный и негативный имидж.
12. Типы имиджей.
13. Имиджевые стратегии
14. Имидж современного мужчины.
15. Имидж современной женщины.

Примерные тестовые задания для текущего контроля.

1. Имидж – это
  - а) символический образ субъекта, конструируемый в процессе субъект -объектного взаимодействия.
  - б) обобщенное художественное отражение действительности, облеченное в форму конкретного, индивидуального явления.
  
2. Имидж можно охарактеризовать как образ
  - а) возникающий;
  - б) конструируемый;
  - в) затухающий;
  - г) формирующийся.
  
3. Согласно классификации Ч. Пирса знаки делятся на
  - а) естественные;
  - б) биологические;
  - в) иконические;

- г) символические;
- д) канонические;
- ж) образные.

4. Кто из перечисленных ниже ученых разрабатывал принципы и понятия символического интеракционизма?

- а) Бронислав Малиновский
- б) Чарльз Кули
- в) Дж. Г. Мид
- г) Г. Зиммель
- д) Питт Риверс
- ж) Г. Блумер
- з) Франц Боас
- е) Ч. Кули

5. Дайте определение символического интеракционизма.

6. «Акт самовыражения и поведения, направленный на то, чтобы создать благоприятное впечатление, соответствующее чьим-то идеалам». Это определение

- а) имиджа;
- б) симулякра;
- в) образа;
- г) Я-концепции;
- д) самопрезентации;
- ж) идеального Я.

7. Типы мотивации, лежащие в основе деятельности субъекта по созданию своего имиджа.

- а) социальная;
- б) психологическая;
- в) прагматическая;
- г) меркантильная;
- д) статусная;
- ж) осознанная.

8. Типы индивидуального имиджа: имидж, ориентированный на

- а) самоощущение;
- б) самопрезентацию;
- в) самовосприятие;
- г) самореализацию.

9. Факторы, влияющие на восприятия имиджа человека по Л. Гольдбергу:

- а) отзывчивость, дружелюбие;
- б) дружелюбность, согласие;
- в) совестливость, сознательность;
- г) эмоциональная стабильность;
- д) властность, мудрость;
- ж) интеллект;
- з) пылкость, экстраверсия;
- е) уравновешенность; честность.

10. Дайте определение группового имиджа

11. Основные свойства группового имиджа

- а) разделенность;
- б) стереотипность;
- в) образность;
- г) низкая управляемость.

## 12. Виды корпоративного имиджа

- а) нейтральный;
- б) отрицательный;
- в) положительный;
- г) удачный.

Примерные вопросы к итоговому зачету:

1. Сущность и особенности понятия имидж.
2. История зарождения понятия имидж.
3. Привыкаемость к имиджу, его устойчивости, запоминаемости.
4. Прямая и косвенная информация.
5. Процесс превращения информации в мнение.
6. Принципы технологии формирования имиджа.
7. Имиджевые коммуникации.
8. Осознанное и неосознанное формирование имиджа
9. Имиджмейкер и его функции.
10. Личностный и профессиональный имидж.
11. Средовой имидж и принципы его формирования.
12. Габитарный имидж.
13. Вербальный имидж и его роль.
14. Кинетический имидж.
15. Составляющие имиджа политического лидера.
16. Стереотипы и их роль в создании имиджа.
17. Методы исследования ожиданий целевой аудитории.
18. Коммуникативные характеристики личности политика.
19. Сознательная и подсознательная информация и их роль в возникновении мнения.
20. Структура имиджа и его составляющие.
21. Формы и методы создания имиджа персоны.
22. Имидж и социальный стереотип.
23. Стратегическое планирование PR компании.
24. Профессиональные качества, знания и навыки, необходимые специалисту по имиджу.
25. Взаимодействие PR и рекламы в процессе формирования корпоративного имиджа.
26. «Видимые» и «невидимые» элементы корпоративной культуры.
27. «Герои» компании как важный составной элемент корпоративной культуры.
28. Факторы, способствующие росту положительного имиджа.
29. Структура имиджа компании.
30. Имидж политического лидера.
31. Технологии создания имиджа политического лидера.
32. Коммуникативное поведение политика.
33. Стили коммуникативного поведения политического лидера в официальной и неофициальной обстановке.
34. Понятие об имидже. Имидж как единица символического мира.
35. Форма и содержание имиджа.
36. Типы имиджа.
37. Некоторые характеристики имиджа.

39. Имидж как часть профессионального успеха.
40. Основные характеристики процесса управления имиджем.
41. Внешность как важнейший параметр человека.
42. Значение массовой психологии(психологии толпы) для имиджологии.
43. Имидж неформальных движений.
44. Переход от имиджа к мифу
45. Инструментарий имиджологии.
46. Инструментарий имиджологии. Позиционирование и манипулирование.
47. Инструментарий имиджологии. Мифологизация и эмоционализация.
48. Инструментарий имиджологии. Вербализация и детализация.
49. Использование инструментария имиджологии.
50. Имиджи политиков.
51. Имиджи бизнеса.
52. Имиджи поп-звезд.
53. Персональная имиджология.
54. Имидж в избирательных компаниях.

### **Защита прав потребителей**

Задачи для зачета:

Задача № 1.

В одну казанскую организацию, осуществляющую продажу бытовой техники населению, обратился потребитель Хамидуллин с письменной претензией о расторжении договора купли-продажи и возврате уплаченных за товар денег. Товар был, по мнению потребителя, неисправен, т.е. ненадлежащего качества. Потребителем была приобретена автомагнитола зарубежного производства - фирмы "SONY", которая после установки в автомобиль Хамидуллина не работала. Указанный недостаток был выявлен потребителем в пределах гарантийного срока. Организация-продавец провела проверку качества автомагнитолы. Проверкой было установлено, что потребителю был продан совершенно исправный товар, а не работал он потому, что потребитель при установке автомагнитолы не выполнил требования инструкции. Надлежащее качество товара подтвердила и независимая экспертиза. Вместе с тем, было установлено, что инструкция, предоставленная потребителю, была выполнена только на английском языке.

Какое право потребителя нарушено в данном случае?

Кто должен оплатить расходы по проведенной экспертизе?

Какие требования имеет право предъявить потребитель в данном случае?

Что должен сделать продавец, получивший подобную претензию?

Задача № 2.

В результате дорожно-транспортного происшествия 18 июля 2003 года гражданину Семенову, управляющему собственным автомобилем, был причинен вред. В частности, гр. Семенову был причинен вред здоровью, а также поврежден его новый автомобиль. Семенов подал исковое заявление в суд, где указал следующее: 20 января 2003 года он приобрел для личного пользования новый автомобиль отечественного производства, как выяснилось впоследствии, с недостатками. Организации, осуществляющей ремонт и техническое обслуживание автомобилей данной марки по договору с заводом-изготовителем, Семеновым было предъявлено требование о безвозмездном устранении недостатков автомобиля. Такое требование было заявлено потребителем сразу после обнаружения недостатков - 27 марта 2003 года, но вплоть до аварии не было выполнено.

Кроме того, в исковом заявлении отмечалось, что вред был причинен в результате указанных недостатков автомобиля. Данное обстоятельство было подтверждено экспертизой.

В ходе судебного разбирательства сведения, изложенные в исковом заявлении, подтвердились. Было также установлено следующее. Ответчик не смог выполнить требования потребителя в связи с отсутствием у него нужных для ремонта запасных частей. Потребитель при

заявлении требования о ремонте был предупрежден ответчиком, о том, что хотя при наличии подобных недостатков и можно эксплуатировать автомобиль, но они могут привести в таком случае в зависимости от условий эксплуатации к возникновению вреда для жизни, здоровья и имущества (автомобиля) потребителя. Факт указанного предупреждения был доказан в суде ответчиком. Реальный ущерб Семенова, подлежащий возмещению, в данном случае составляет в общей сумме 66 500 рублей.

Сформулируйте исковые требования от имени гр. Семенова.

Кто будет ответчиком по данному иску?

Имеет ли юридическое значения для разрешения указанного спора данное предупреждение, сделанное ответчиком?

Как решит дело суд?

Задача № 3.

Гражданка Петрова в июне приобрела в магазине микроволновую печь. Через неделю печь была подарена Петровой своему совершеннолетнему сыну Петрову на день рождения. После нескольких дней эксплуатации микроволновой печи - 14 июня - в квартире Петрова произошел пожар. Причиной пожара, как было затем установлено, явилось нарушение правил пользования микроволновой печью.

20 июня продавцу (магазину, ООО) была заявлена претензия о возмещении причиненного ущерба. В претензии продавцу было указано, в частности, и на отсутствие у потребителя инструкции на русском языке.

24 июня между магазином и потребителем, учитывая длительные дружеские отношения руководства магазина и потребителя, было заключено письменное соглашение об уменьшении размера ответственности продавца перед потребителем с 13 000 до 6 500 рублей.

Однако и сумма 6 500 рублей не была выплачена потребителю в оговоренный в заключенном соглашении срок, в связи с чем последовало обращение в суд с иском.

Кто является потребителем в данном случае?

Какое право потребителя нарушено?

Будет ли принято судом во внимание заключенное соглашение?

Как решит дело суд? Обоснуйте свой ответ.

Задача № 4.

Индивидуальный предприниматель А.С. Гранов следовал в декабре на поезде из Москвы в Казань. С собой Гранов вез большое количество товара, предназначенного для продажи, женскую и мужскую одежду, детские вещи и др. В пути следования лица, обслуживающие вагон, где ехал Гранов, свои обязанности выполняли ненадлежащим образом: вагон не убирался, не отапливался и т.д. Наряду с этим, часть личных вещей Гранова и вещей, предназначенных для реализации, пропала. Считая, что некачественным оказанием услуг по перевозке нарушены его права как потребителя, Гранов обратился с соответствующим иском в районный суд. В своем исковом заявлении Гранов, сославшись на Закон РФ "О защите прав потребителей", потребовал возмещения стоимости утраченных вещей и компенсации морального вреда.

Суд отказал Гранову в принятии искового заявления.

Правильно ли поступил суд?

Каким образом Гранов может защитить свои нарушенные права?