МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РФ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования

«ТОМСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ СИСТЕМ
УПРАВЛЕНИЯ И РАДИОЭЛЕКТРОНИКИ»
(ТУСУР)

УТВЕРЖДАЮ
Проректор по учебной работе
_____ П. Е. Троян
«___» _____ 20__ г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Деловые коммуникации

Уровень образования: **высшее образование - бакалавриат**
Направление подготовки (специальность): **38.03.02 Менеджмент**
Направленность (профиль): **Финансовый менеджмент**
Форма обучения: **очная**
Факультет: **ЭФ, Экономический факультет**
Кафедра: **экономики, Кафедра экономики**
Курс: **4**
Семестр: **8**
Учебный план набора 2017 года

Распределение рабочего времени

№	Виды учебной деятельности	8 семестр	Всего	Единицы
1	Лекции	30	30	часов
2	Практические занятия	30	30	часов
3	Всего аудиторных занятий	60	60	часов
4	Самостоятельная работа	84	84	часов
5	Всего (без экзамена)	144	144	часов
6	Подготовка и сдача экзамена	36	36	часов
7	Общая трудоемкость	180	180	часов
		5.0	5.0	З.Е

Экзамен: 8 семестр

Томск 2017

Согласована на портале № 20758

Рассмотрена и одобрена на заседании кафедры
протокол № 6 от «16» 5 2017 г.

ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЙ

Рабочая программа составлена с учетом требований федерального государственного образовательного стандарта высшего образования (ФГОС ВО) по направлению подготовки (специальности) 38.03.02 Менеджмент, утвержденного 12 января 2016 года, рассмотрена и утверждена на заседании кафедры «___» _____ 20__ года, протокол №_____.

Разработчик:

старший преподаватель каф. экономики	_____	А. А. Кондратьева
Заведующий обеспечивающей каф. экономики	_____	М. В. Рыжкова

Рабочая программа согласована с факультетом, профилирующей и выпускающей кафедрами направления подготовки (специальности).

Декан ЭФ	_____	А. В. Богомолова
Заведующий выпускающей каф. экономики	_____	М. В. Рыжкова

Эксперт:

доцент кафедра экономики	_____	Л. В. Земцова

Согласована на портале № 20758

1. Цели и задачи дисциплины

1.1. Цели дисциплины

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

1.2. Задачи дисциплины

– Освоение теоретических знаний об основах деловых коммуникаций;

– формирование навыков использования различных форм и методов деловых коммуникаций;

– формирование навыков делового общения с учетом социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий.

2. Место дисциплины в структуре ОПОП

Дисциплина «Деловые коммуникации» (Б1.В.ОД.11) относится к блоку 1 (вариативная часть).

Предшествующими дисциплинами, формирующими начальные знания, являются следующие дисциплины: Бизнес- планирование, Культурология, Менеджмент, Общий и электронный документооборот, Управление персоналом организации.

3. Требования к результатам освоения дисциплины

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

– ПК-9 способностью оценивать воздействие макроэкономической среды на функционирование организаций и органов государственного и муниципального управления, выявлять и анализировать рыночные и специфические риски, а также анализировать поведение потребителей экономических благ и формирование спроса на основе знания экономических основ поведения организаций, структур рынков и конкурентной среды отрасли;

– ПК-16 владением навыками оценки инвестиционных проектов, финансового планирования и прогнозирования с учетом роли финансовых рынков и институтов;

В результате изучения дисциплины студент должен:

– **знать** методы работы в команде, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия; методы организации контактной зоны предприятия; сущность деловой коммуникации как вида деятельности; о психологических закономерностях общения, обмене информацией и взаимодействии людей в процессе профессиональной деятельности; виды, формы и средства деловой коммуникации, ее место и роль в системе управления организацией; об организации различных форм деловой коммуникации, специфики норм международного делового общения; современные технологии эффективного общения;

– **уметь** работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия; организовать контактную зону предприятия; эффективно строить деловое общение с различными категориями людей; использовать в практических ситуациях навыки и приемы делового общения; моделировать деловые ситуации и проектировать свое поведение в них; эффективно применять методы вербальных и невербальных коммуникаций в переговорах в зависимости от целей и задач делового взаимодействия;

– **владеть** навыками работы в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия; навыками организации контактной зоны предприятия сервиса; навыками деловых коммуникаций в профессиональной сфере; практическими навыками осуществления деловых контактов с помощью различных коммуникативных средств; правилами этикета.

4. Объем дисциплины и виды учебной работы

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

Таблица 4.1 – Трудоемкость дисциплины

Виды учебной деятельности	Всего часов	Семестры
		8 семестр

Согласована на портале № 20758

Аудиторные занятия (всего)	60	60
Лекции	30	30
Практические занятия	30	30
Самостоятельная работа (всего)	84	84
Проработка лекционного материала	15	15
Самостоятельное изучение тем (вопросов) теоретической части курса	17	17
Написание рефератов	20	20
Подготовка к практическим занятиям, семинарам	32	32
Всего (без экзамена)	144	144
Подготовка и сдача экзамена	36	36
Общая трудоемкость ч	180	180
Зачетные Единицы	5.0	5.0

5. Содержание дисциплины

5.1. Разделы дисциплины и виды занятий

Разделы дисциплины и виды занятий приведены в таблице 5.1.

Таблица 5.1 – Разделы дисциплины и виды занятий

Названия разделов дисциплины	Лекции	Практические занятия	Самостоятельная работа	Всего часов (без экзамена)	Формируемые компетенции
8 семестр					
1 Вербальная коммуникация	4	4	12	20	ПК-16, ПК-9
2 Основы этики деловых отношений	4	4	6	14	ПК-16, ПК-9
3 Коммуникация, переговоры и этикет	4	4	5	13	ПК-9
4 Процесс коммуникации. Принципы коммуникации.	4	4	6	14	ПК-9
5 Невербальная коммуникация	4	4	6	14	ПК-16, ПК-9
6 Межличностная коммуникация	4	4	6	14	ПК-16, ПК-9
7 Коммуникация и взаимоотношения	4	4	6	14	ПК-16, ПК-9
8 Коммуникация в группе	2	2	6	10	ПК-16, ПК-9
9 Методы и средства делового общения	0	0	31	31	ПК-16, ПК-9
Итого за семестр	30	30	84	144	
Итого	30	30	84	144	

Согласована на портале № 20758

5.2. Содержание разделов дисциплины (по лекциям)

Содержание разделов дисциплин (по лекциям) приведено в таблице 5.2.

Таблица 5.2 - Содержание разделов дисциплин (по лекциям)

Названия разделов	Содержание разделов дисциплины по лекциям	Трудоемкость, ч	Формируемые компетенции
8 семестр			
1 Вербальная коммуникация	Природа языка. Развитие способности говорить. Культурные различия в вербальной коммуникации. Гендерные различия в вербальной коммуникации. Жаргон, сленг, ругательства и вульгарные выражения.	4	ПК-9
	Итого	4	
2 Основы этики деловых отношений	Принципы и закономерности деловыхотношений. Этика бизнеса.Корпоративная этика. Деловаяроссийская этика. Этика руководителя.Этика служебных взаимоотношений.	4	ПК-16, ПК-9
	Итого	4	
3 Коммуникация, переговоры и этикет	Деловые переговоры. Искусствоуправления людьми. Социология ипсихология делового общения.Деловые презентации. Спецификаэтикета. Дипломатический этикет.	4	ПК-9
	Итого	4	
4 Процесс коммуникации. Принципы коммуникации.	Участники процесса коммуникации.Контекст. Обратная связь.Функции иусловия коммуникации. Принципыкоммуникации. Развитиекоммуникационной компетенции.	4	ПК-9
	Итого	4	
5 Невербальная коммуникация	Сущность невербальнойкоммуникации. Движения. Зрительныйконтакт. Выражение лица. Жесты.Поза. Использование движений.Самопрезентация. Коммуникациячерез организацию окружающейсреды.	4	ПК-9
	Итого	4	
6 Межличностная коммуникация	Ведение беседы. Характеристики,типы и структуры беседы. Правилабеседы: характеристики иформулирование правил беседы.Эффективные беседы.Навыкиэффективного разговора. Эффективноеобщение через средства электроннойкоммуникации.	4	ПК-16, ПК-9

Согласована на портале № 20758

	Итого	4	
7 Коммуникация и взаимоотношения	Коммуникация и взаимоотношения.Типы отношений. Общение на разныхстадиях взаимоотношений.Стабилизация отношений. Разрывотношений. Теория взаимоотношениймежличностных потребностей.Коммуникации для разрешенияконфликтов.Конфликты и способы ихразрешения.	4	ПК-16, ПК-9
	Итого	4	
8 Коммуникация в группе	Характеристика эффективной рабочей-группы. Оптимальный состав группы.Сплоченность. Стадии развития-группы. Решения проблем в группах.	2	ПК-16, ПК-9
	Итого	2	
Итого за семестр		30	

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	6	7	8	9
Предшествующие дисциплины									
1 Бизнес- планирование	+	+			+				
2 Культурология	+	+	+						
3 Менеджмент	+		+		+				
4 Общий и электронный документооборот								+	+
5 Управление персоналом организации	+				+			+	

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

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

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

Компетенции	Виды занятий			Формы контроля
	Лекции	Практические занятия	Самостоятельная работа	

Согласована на портале № 20758

ПК-9	+	+	+	Домашнее задание, Конспект самоподготовки, Тест, Реферат
ПК-16	+	+	+	Домашнее задание, Конспект самоподготовки, Тест, Реферат

6. Интерактивные методы и формы организации обучения

Не предусмотрено РУП

7. Лабораторные работы

Не предусмотрено РУП

8. Практические занятия (семинары)

Наименование практических занятий (семинаров) приведено в таблице 8.1.

Таблица 8. 1 – Наименование практических занятий (семинаров)

Названия разделов	Наименование практических занятий (семинаров)	Трудоемкость, ч	Формируемые компетенции
8 семестр			
1 Вербальная коммуникация	Развитие способности говорить.Культурные различия в вербальной коммуникации. Жаргон, сленг, ругательства и вульгарные выражения.	4	ПК-16, ПК-9
	Итого	4	
2 Основы этики деловых отношений	Закономерности деловых отношений-.Этика бизнеса. Деловая российская этика. Этика руководителя. Этика служебных взаимоотношений.Особенности деловой этики в разных странах мира.	4	ПК-16, ПК-9
	Итого	4	
3 Коммуникация, переговоры и этикет	Деловые переговоры. Искусство управления людьми. Деловые презентации.	4	ПК-9
	Итого	4	
4 Процесс коммуникации. Принципы коммуникации.	Участники процесса коммуникации.Контекст. Обратная связь.Условия коммуникации. Развитие коммуникационной компетенции.	4	ПК-9
	Итого	4	
5 Невербальная коммуникация	Невербальная коммуникация.Движения. Зрительный контакт.Выражение лица. Жесты. Поза.Использование движений.Голосовые характеристики. Самопрезентация.Одежда и внешний вид.Самообладание. Время. Коммуникация через организацию окружающей среды.	4	ПК-16, ПК-9
	Итого	4	
6 Межличностная коммуникация	Ведение беседы. Характеристики,	4	ПК-16,

Согласована на портале № 20758

	типы и структуры беседы. Правила беседы: характеристики и формулирование правил беседы.Эффективные беседы сотрудничества.Качественная информация. Значимые вопросы.		ПК-9
	Итого	4	
7 Коммуникация и взаимоотношения	Коммуникация и взаимоотношения.Типы отношений. Общение на разных стадиях взаимоотношений.Стабилизация отношений. Конфликты и способы их разрешения.	4	ПК-16, ПК-9
	Итого	4	
8 Коммуникация в группе	Характеристика эффективной рабочей группы. Оптимальный состав группы.Сплоченность. Стадии развития группы. Решения проблем в группах.Поиск возможных решений.	2	ПК-16, ПК-9
	Итого	2	
Итого за семестр		30	

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
8 семестр				
1 Вербальная коммуникация	Подготовка к практическим занятиям, семинарам	4	ПК-16, ПК-9	Домашнее задание, Конспект самоподготовки, Тест
	Самостоятельное изучение тем (вопросов) теоретической части курса	6		
	Проработка лекционного материала	2		
	Итого	12		
2 Основы этики деловых отношений	Подготовка к практическим занятиям, семинарам	4	ПК-16, ПК-9	Домашнее задание, Тест
	Проработка лекционного материала	2		
	Итого	6		
3 Коммуникация, переговоры и этикет	Подготовка к практическим занятиям, семинарам	4	ПК-9	Домашнее задание, Тест

Согласована на портале № 20758

	Проработка лекционного материала	1		
	Итого	5		
4 Процесс коммуникации. Принципы коммуникации.	Подготовка к практическим занятиям, семинарам	4	ПК-9	Домашнее задание, Тест
	Проработка лекционного материала	2		
	Итого	6		
5 Невербальная коммуникация	Подготовка к практическим занятиям, семинарам	4	ПК-16, ПК-9	Домашнее задание, Тест
	Проработка лекционного материала	2		
	Итого	6		
6 Межличностная коммуникация	Подготовка к практическим занятиям, семинарам	4	ПК-16, ПК-9	Домашнее задание, Тест
	Проработка лекционного материала	2		
	Итого	6		
7 Коммуникация и взаимоотношения	Подготовка к практическим занятиям, семинарам	4	ПК-16, ПК-9	Домашнее задание, Тест
	Проработка лекционного материала	2		
	Итого	6		
8 Коммуникация в группе	Подготовка к практическим занятиям, семинарам	4	ПК-16, ПК-9	Домашнее задание, Тест
	Проработка лекционного материала	2		
	Итого	6		
9 Методы и средства делового общения	Написание рефератов	20	ПК-16, ПК-9	Домашнее задание, Конспект самоподготовки, Реферат, Тест
	Самостоятельное изучение тем (вопросов) теоретической части курса	11		
	Итого	31		
Итого за семестр		84		
	Подготовка и сдача экзамена	36		Экзамен
Итого		120		

9.1. Вопросы для подготовки к практическим занятиям, семинарам

1. Коммуникация и взаимоотношения.
2. Типы отношений.

Согласована на портале № 20758

3. Общение на разных стадиях взаимоотношений.
4. Стабилизация отношений.
5. Разрыв отношений.
6. Теория взаимоотношений межличностных потребностей.
7. Коммуникации для разрешения конфликтов.
8. Конфликты и способы их разрешения.

9.2. Темы рефератов

1. Истоки риторических традиций.
2. Особенности общения по телефону. Этикет телефонного разговора.
3. Совещание как разновидность делового общения.
4. Речевой этикет в деловом общении.
5. Зачем необходимо соблюдать коммуникативные качества речи в деловом общении?
6. Спор как разновидность делового и педагогического общения. Доказательства и аргументация в споре.
7. Роль интонации и невербальных средств в деловом общении.
8. Особенности общения с клиентами, прием посетителей как жанры делового общения.
9. Использование технических средств в коммуникации.
10. Особенности речи перед микрофоном и телевизионной камерой.
11. Поздравительная речь в неофициальном и деловом общении.
12. Национальные особенности невербального поведения участников общения.
13. Правила и ошибки комплимента.

9.3. Темы для самостоятельного изучения теоретической части курса

1. Производственная и коммерческая этика.
2. Речевой этикет.
3. Подготовка и проведение деловой беседы.
4. Деловые совещания.
5. Этика дистанционного общения.
6. Формирование этики делового общения.
7. Государственная этика.
8. Производственная и коммерческая этика.
9. Речевой этикет.
10. Подготовка и проведение деловой беседы.
11. Критика и принципы ее восприятия.
12. Деловые совещания.
13. Этика дистанционного общения.

9.4. Вопросы на проработку лекционного материала

1. Характеристика эффективной рабочей группы.
2. Оптимальный состав группы.
3. Сплоченность. Стадии развития группы.
4. Решения проблем в группах.
5. Ведение беседы.
6. Характеристики, типы и структуры беседы.
7. Правила беседы: характеристики и формулирование правил беседы.
8. Эффективные беседы.
9. Навыки эффективного разговора.
10. Эффективное общение через средства электронной коммуникации.
11. Сущность невербальной коммуникации.
12. Движения. Зрительный контакт.
13. Выражение лица. Жесты. Поза.
14. Использование движений.
15. Самопрезентация.
16. Коммуникация через организацию окружающей среды.
17. Деловые переговоры. Искусство

Согласована на портале № 20758

18. управления людьми. Социология и
19. психология делового общения.
20. Деловые презентации. Специфика
21. этикета. Дипломатический этикет.
22. Участники процесса коммуникации.
23. Контекст. Обратная связь.
24. Функции и условия коммуникации.
25. Принципы коммуникации.
26. Развитие коммуникационной компетенции.
27. Коммуникация и взаимоотношения.
28. Типы отношений. Общение на разных стадиях взаимоотношений.
29. Стабилизация отношений.
30. Разрыв отношений. Теория взаимоотношений межличностных потребностей.
31. Коммуникации для разрешения конфликтов.
32. Конфликты и способы их разрешения.
33. Природа языка.
34. Развитие способности говорить.
35. Культурные различия в вербальной коммуникации.
36. Гендерные различия в вербальной коммуникации.
37. Жаргон, сленг, ругательства и вульгарные выражения.

10. Курсовая работа (проект)

Не предусмотрено РУП

11. Рейтинговая система для оценки успеваемости студентов

11.1. Балльные оценки для элементов контроля

Таблица 11.1 – Балльные оценки для элементов контроля

Элементы учебной деятельности	Максимальный балл на 1-ую КТ с начала семестра	Максимальный балл за период между 1КТ и 2КТ	Максимальный балл за период между 2КТ и на конец семестра	Всего за семестр
8 семестр				
Домашнее задание	9	9	7	25
Конспект самоподготовки	5		10	15
Реферат			15	15
Тест	5	5	5	15
Итого максимум за период	19	14	37	70
Экзамен				30
Нарастающим итогом	19	33	70	100

11.2. Пересчет баллов в оценки за контрольные точки

Пересчет баллов в оценки за контрольные точки представлен в таблице 11.2.

Таблица 11. 2 – Пересчет баллов в оценки за контрольные точки

Баллы на дату контрольной точки	Оценка
≥ 90% от максимальной суммы баллов на дату КТ	5
От 70% до 89% от максимальной суммы баллов на дату КТ	4
От 60% до 69% от максимальной суммы баллов на дату КТ	3
< 60% от максимальной суммы баллов на дату КТ	2

Согласована на портале № 20758

11.3. Пересчет суммы баллов в традиционную и международную оценку

Пересчет суммы баллов в традиционную и международную оценку представлен в таблице 11.3.

Таблица 11. 3 – Пересчет суммы баллов в традиционную и международную оценку

Оценка (ГОС)	Итоговая сумма баллов, учитывает успешно сданный экзамен	Оценка (ECTS)
5 (отлично) (зачтено)	90 - 100	A (отлично)
4 (хорошо) (зачтено)	85 - 89	B (очень хорошо)
	75 - 84	C (хорошо)
	70 - 74	D (удовлетворительно)
3 (удовлетворительно) (зачтено)	65 - 69	
	60 - 64	E (посредственно)
2 (неудовлетворительно) (не зачтено)	Ниже 60 баллов	F (неудовлетворительно)

12. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

12.1. Основная литература

1. Деловые коммуникации: Учебное пособие / Емельянова Е. А. - 2014. 122 с. [Электронный ресурс] - Режим доступа: https://edu.tusur.ru/publications/4572, дата обращения: 26.05.2017.

12.2. Дополнительная литература

1. Деловая коммуникация для инноваторов: Учебно-методическое пособие / Лирмак Ю. М. - 2011. 97 с. [Электронный ресурс] - Режим доступа: https://edu.tusur.ru/publications/1071, дата обращения: 26.05.2017.
2. Этика и профессиональный этикет: Учебное пособие / Суслова Т. И. - 2016. 84 с. [Электронный ресурс] - Режим доступа: https://edu.tusur.ru/publications/6221, дата обращения: 26.05.2017.

12.3 Учебно-методические пособия

12.3.1. Обязательные учебно-методические пособия

1. Деловые коммуникации: Методические рекомендации к организации самостоятельной работы студентов / Лирмак Ю. М. - 2012. 105 с. [Электронный ресурс] - Режим доступа: https://edu.tusur.ru/publications/1193, дата обращения: 26.05.2017.
2. Деловые коммуникации: Методические рекомендации к организации практических занятий / Лирмак Ю. М. - 2012. 97 с. [Электронный ресурс] - Режим доступа: https://edu.tusur.ru/publications/1191, дата обращения: 26.05.2017.

12.3.2 Учебно-методические пособия для лиц с ограниченными возможностями здоровья

Учебно-методические материалы для самостоятельной и аудиторной работы обучающихся из числа 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 № 20758

12.4. Базы данных, информационно-справочные, поисковые системы и требуемое программное обеспечение

1. 1. Деловые коммуникации // Библиотека успешного бизнесмена.- http://club-energy.ru/c.php

2. 2. Стратегия бизнес-коммуникаций: составление деловых писем - http://www.distcons.ru/modules/Strategy/section3.html

3. 3. Организационная психология. Деловое общение - http://azps.ru/articles/org/indexdo.html

13. Материально-техническое обеспечение дисциплины

13.1. Общие требования к материально-техническому обеспечению дисциплины

13.1.1. Материально-техническое обеспечение для лекционных занятий

Для проведения занятий лекционного типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации используется учебная аудитория, с количеством посадочных мест не менее 45-50, оборудованная доской и стандартной учебной мебелью. Имеются наглядные пособия в виде презентаций по лекционным разделам дисциплины.

13.1.2. Материально-техническое обеспечение для практических занятий

Для проведения практических (семинарских) занятий используется учебная аудитория, расположенная по адресу 634034, Томская область, г. Томск, ул. Красноармейская, 146.

13.1.3. Материально-техническое обеспечение для самостоятельной работы

Для самостоятельной работы используется учебная аудитория (компьютерный класс), расположенная по адресу 634034, г. Томск, ул. Красноармейская, 146, 2 этаж, ауд. 204. Состав оборудования: учебная мебель; компьютеры класса не ниже ПЭВМ INTEL Ce1егоп D336 2.8ГГц. - 7 шт.; компьютеры подключены к сети ИНТЕРНЕТ и обеспечивают доступ в электронную информационно-образовательную среду университета.

13.2. Материально-техническое обеспечение дисциплины для лиц с ограниченными возможностями здоровья

Освоение дисциплины лицами с ОВЗ осуществляется с использованием средств обучения общего и специального назначения.

При обучении студентов **с нарушениями слуха** предусмотрено использование звукоусиливающей аппаратуры, мультимедийных средств и других технических средств приема/передачи учебной информации в доступных формах для студентов с нарушениями слуха, мобильной системы обучения для студентов с инвалидностью, портативной индукционной системы. Учебная аудитория, в которой обучаются студенты с нарушением слуха, оборудована компьютерной техникой, аудиотехникой, видеотехникой, электронной доской, мультимедийной системой.

При обучении студентов **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 удаленного просмотра.

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

14. Фонд оценочных средств

14.1. Основные требования к фонду оценочных средств и методические рекомендации

Фонд оценочных средств и типовые контрольные задания, используемые для оценки сформированности и освоения закрепленных за дисциплиной компетенций при проведении текущей, промежуточной аттестации по дисциплине приведен в приложении к рабочей программе.

14.2 Требования к фонду оценочных средств для лиц с ограниченными возможностями здоровья

Для студентов с инвалидностью предусмотрены дополнительные оценочные средства, перечень которых указан в таблице.

Согласована на портале № 20758

Таблица 14 – Дополнительные средства оценивания для студентов с инвалидностью

Категории студентов	Виды дополнительных оценочных средств	Формы контроля и оценки результатов обучения
С нарушениями слуха	Тесты, письменные самостоятельные работы, вопросы к зачету, контрольные работы	Преимущественно письменная проверка
С нарушениями зрения	Собеседование по вопросам к зачету, опрос по терминам	Преимущественно устная проверка (индивидуально)
С нарушениями опорно-двигательного аппарата	Решение дистанционных тестов, контрольные работы, письменные самостоятельные работы, вопросы к зачету	Преимущественно дистанционными методами
С ограничениями по общемедицинским показаниям	Тесты, письменные самостоятельные работы, вопросы к зачету, контрольные работы, устные ответы	Преимущественно проверка методами, исходя из состояния обучающегося на момент проверки

14.3 Методические рекомендации по оценочным средствам для лиц с ограниченными возможностями здоровья

Для студентов с ОВЗ 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.

Студентам с инвалидностью увеличивается время на подготовку ответов на контрольные вопросы. Для таких студентов 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 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 обучающихся с инвалидностью процедура оценивания результатов обучения может проводиться в несколько этапов.

Согласована на портале № 20758

Приложение 1

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РФ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования

«ТОМСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ СИСТЕМ
УПРАВЛЕНИЯ И РАДИОЭЛЕКТРОНИКИ»
(ТУСУР)

УТВЕРЖДАЮ
Проректор по учебной работе
_____ П. Е. Троян
«___» _____ 20__ г.

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ

Деловые коммуникации

Уровень образования: **высшее образование - бакалавриат**
Направление подготовки (специальность): **38.03.02 Менеджмент**
Направленность (профиль): **Финансовый менеджмент**
Форма обучения: **очная**
Факультет: **ЭФ, Экономический факультет**
Кафедра: **экономики, Кафедра экономики**
Курс: **4**
Семестр: **8**

Учебный план набора 2017 года

Разработчик:
- старший преподаватель каф. экономики А. А. Кондратьева

Экзамен: 8 семестр

Томск 2017

Согласована на портале № 20758

1. Введение

Фонд оценочных средств (ФОС) является приложением к рабочей программе дисциплины (практики) и представляет собой совокупность контрольно-измерительных материалов (типовые задачи (задания), контрольные работы, тесты и др.) и методов их использования, предназначенных для измерения уровня достижения студентом установленных результатов обучения.

ФОС по дисциплине (практике) используется при проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации студентов.

Перечень закрепленных за дисциплиной (практикой) компетенций приведен в таблице 1.

Таблица 1 – Перечень закрепленных за дисциплиной компетенций

Код	Формулировка компетенции	Этапы формирования компетенций
ПК-16	владением навыками оценки инвестиционных проектов, финансового планирования и прогнозирования с учетом роли финансовых рынков и институтов	Должен знать методы работы в команде, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия; методы организации контактной зоны предприятия; сущность деловой коммуникации как вида деятельности; о психологических закономерностях общения, обмене информацией и взаимодействии людей в процессе профессиональной деятельности; виды, формы и средства деловой коммуникации, ее место и роль в системе управления организацией; об организации различных форм деловой коммуникации, специфики норм международного делового общения; современные технологии эффективного общения; ; Должен уметь работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия; организовать контактную зону предприятия; эффективно строить деловое общение с различными категориями людей; использовать в практических ситуациях навыки и приемы делового общения; моделировать деловые ситуации и проектировать свое поведение в них; эффективно применять методы вербальных и невербальных коммуникаций в переговорах в зависимости от целей и задач делового взаимодействия;; Должен владеть навыками работы в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия; навыками организации контактной зоны предприятия сервиса; навыками деловых коммуникаций в профессиональной сфере; практическими навыками осуществления деловых контактов с помощью различных коммуникативных средств; правилами этикета.;
ПК-9	способностью оценивать воздействие макроэкономической среды на функционирование организаций и органов государственного и муниципального управления, выявлять и анализировать рыночные и специфические риски, а также анализировать поведение потребителей экономических благ и формирование спроса на основе знания экономических основ поведения организаций, структур рынков и конкурентной среды отрасли	

Общие характеристики показателей и критериев оценивания компетенций на всех этапах

Согласована на портале № 20758

приведены в таблице 2.

Таблица 2 – Общие характеристики показателей и критериев оценивания компетенций по этапам

Показатели и критерии	Знать	Уметь	Владеть
Отлично (высокий уровень)	Обладает фактическими и теоретическими знаниями в пределах изучаемой области с пониманием границ применимости	Обладает диапазоном практических умений, требуемых для развития творческих решений, абстрагирования проблем	Контролирует работу, проводит оценку, совершенствует действия работы
Хорошо (базовый уровень)	Знает факты, принципы, процессы, общие понятия в пределах изучаемой области	Обладает диапазоном практических умений, требуемых для решения определенных проблем в области исследования	Берет ответственность за завершение задач в исследовании, приспосабливает свое поведение к обстоятельствам в решении проблем
Удовлетворительно (пороговый уровень)	Обладает базовыми общими знаниями	Обладает основными умениями, требуемыми для выполнения простых задач	Работает при прямом наблюдении

2 Реализация компетенций

2.1 Компетенция ПК-16

ПК-16: владением навыками оценки инвестиционных проектов, финансового планирования и прогнозирования с учетом роли финансовых рынков и институтов.

Для формирования компетенции необходимо осуществить ряд этапов. Этапы формирования компетенции, применяемые для этого виды занятий и используемые средства оценивания представлены в таблице 3.

Таблица 3 – Этапы формирования компетенции и используемые средства оценивания

Состав	Знать	Уметь	Владеть
Содержание этапов	теоретические основы анализа инвестиционных проектов; основные методы оценки инвестиционных проектов; показатели оценки инвестиционных проектов, характеризующие экономическую прибыль компании.	принимать решения об участии в инвестиционном проекте; применять методы оценки инвестиционных проектов; рассчитывать основные показатели оценки инвестиционных проектов.	навыками принятия решения об участии в инвестиционном проекте; навыками использования методик при оценке инвестиционных проектов; навыками расчета и анализа основных показателей оценки инвестиционных проектов.
Виды занятий	• Практические занятия; • Лекции; • Самостоятельная работа;	• Практические занятия; • Лекции; • Самостоятельная работа;	• Самостоятельная работа;
Используемые средства оценивания	• Домашнее задание; • Конспект самоподготовки; • Тест; • Реферат; • Экзамен;	• Домашнее задание; • Конспект самоподготовки; • Тест; • Реферат; • Экзамен;	• Домашнее задание; • Реферат; • Экзамен;

Формулировка показателей и критериев оценивания данной компетенции приведена в та-

Согласована на портале № 20758

блице 4.

Таблица 4 – Показатели и критерии оценивания компетенции на этапах

Состав	Знать	Уметь	Владеть
Отлично (высокий уровень)	• Теоретические основы анализа инвестиционных проектов; основные методы оценки инвестиционных проектов; показатели оценки инвестиционных проектов, характеризующие экономическую прибыль компании;;	• Принимать решения об участии в инвестиционном проекте; применять методы оценки инвестиционных проектов; рассчитывать основные показатели оценки инвестиционных проектов.;	• Навыками принятия решения об участии в инвестиционном проекте; навыками использования методик при оценке инвестиционных проектов; навыками расчета и анализа основных показателей оценки инвестиционных проектов.;
Хорошо (базовый уровень)	• основные методы оценки инвестиционных проектов; показатели оценки инвестиционных проектов, характеризующие экономическую прибыль компании;;	• применять методы оценки инвестиционных проектов; рассчитывать основные показатели оценки инвестиционных проектов.;	• навыками использования методик при оценке инвестиционных проектов; навыками расчета и анализа основных показателей оценки инвестиционных проектов.;
Удовлетворительно (пороговый уровень)	• основные методы оценки инвестиционных проектов.;	• применять методы оценки инвестиционных проектов.;	• навыками использования методик при оценке инвестиционных проектов.;

2.2 Компетенция ПК-9

ПК-9: способностью оценивать воздействие макроэкономической среды на функционирование организаций и органов государственного и муниципального управления, выявлять и анализировать рыночные и специфические риски, а также анализировать поведение потребителей экономических благ и формирование спроса на основе знания экономических основ поведения организаций, структур рынков и конкурентной среды отрасли.

Для формирования компетенции необходимо осуществить ряд этапов. Этапы формирования компетенции, применяемые для этого виды занятий и используемые средства оценивания представлены в таблице 5.

Таблица 5 – Этапы формирования компетенции и используемые средства оценивания

Состав	Знать	Уметь	Владеть
Содержание этапов	методы оценки воздействие макроэкономической среды на функционирование организаций и органов государственного и муниципального управления; методику выявления и анализа рыночных и специфических рисков; методику анализа поведения потребителей экономических благ и формирования спроса на основе знания	определять предпочтительный методы оценки воздействия макроэкономической среды на функционирование организации и органов государственного и муниципального управления; применять методику выявления и анализа рыночных и специфических рисков; применять методику анализа поведения потребителей экономических	навыками применения методов оценки воздействие макроэкономической среды на функционирование организаций и органов государственного и муниципального управления; навыками применения методик выявления и анализа рыночных и специфических рисков и анализа результатов; навыками применения методик

Согласована на портале № 20758

	экономических основ поведения организаций, структур рынков и конкурентной среды отрасли.	благ и формирования спроса на основе знания экономических основ поведения организаций, структур рынков и конкурентной среды отрасли.	анализа поведения потребителей экономических благ и формирования спроса на основе знания экономических основ поведения организаций, структур рынков и конкурентной среды отрасли.
Виды занятий	• Практические занятия; • Лекции; • Самостоятельная работа;	• Практические занятия; • Лекции; • Самостоятельная работа;	• Самостоятельная работа;
Используемые средства оценивания	• Домашнее задание; • Конспект самоподготовки; • Тест; • Реферат; • Экзамен;	• Домашнее задание; • Конспект самоподготовки; • Тест; • Реферат; • Экзамен;	• Домашнее задание; • Реферат; • Экзамен;

Формулировка показателей и критериев оценивания данной компетенции приведена в таблице 6.

Таблица 6 – Показатели и критерии оценивания компетенции на этапах

Состав	Знать	Уметь	Владеть
Отлично (высокий уровень)	• методы оценки воздействие макроэкономической среды на функционирование организаций и органов государственного и муниципального управления; методику выявления и анализа рыночных и специфических рисков; методику анализа поведения потребителей экономических благ и формирования спроса на основе знания экономических основ поведения организаций, структур рынков и конкурентной среды отрасли.;	• Определять предпочтительный методы оценки воздействия макроэкономической среды на функционирование организации и органов государственного и муниципального управления; применять методику выявления и анализа рыночных и специфических рисков; применять методику анализа поведения потребителей экономических благ и формирования спроса на основе знания экономических основ поведения организаций, структур рынков и конкурентной среды отрасли.;	• Навыками применения методов оценки воздействие макроэкономической среды на функционирование организаций и органов государственного и муниципального управления; навыками применения методик выявления и анализа рыночных и специфических рисков и анализа результатов; навыками применения методик анализа поведения потребителей экономических благ и формирования спроса на основе знания экономических основ поведения организаций, структур рынков и конкурентной среды отрасли.;
Хорошо (базовый уровень)	• методику выявления и анализа рыночных и специфических рисков;	• определять предпочтительный методы оценки воздействия ма-	• навыками применения методик выявления и анализа рыночных и

Согласована на портале № 20758

	методику анализа поведения потребителей экономических благ и формирования спроса на основе знания экономических основ поведения организаций, структур рынков и конкурентной среды отрасли.;	кроэкономической среды на функционирование организаций; применять методику анализа поведения потребителей экономических благ и формирования спроса на основе знания экономических основ поведения организаций, структур рынков и конкурентной среды отрасли.;	специфических рисков и анализа результатов; навыками применения методик анализа поведения потребителей экономических благ и формирования спроса на основе знания экономических основ поведения организаций, структур рынков и конкурентной среды отрасли.;
Удовлетворительно (пороговый уровень)	• методику выявления и анализа рыночных и специфических рисков; методику анализа поведения потребителей экономических благ и формирования спроса на основе знания экономических основ поведения организаций, структур рынков и конкурентной среды отрасли.;	• применять методику анализа поведения потребителей экономических благ и формирования спроса на основе знания экономических основ поведения организаций, структур рынков и конкурентной среды отрасли.;	• навыками применения методик анализа поведения потребителей экономических благ и формирования спроса на основе знания экономических основ поведения организаций, структур рынков и конкурентной среды отрасли.;

3 Типовые контрольные задания

Для реализации вышеперечисленных задач обучения используются типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы, в следующем составе.

3.1 Вопросы на самоподготовку

- Производственная и коммерческая этика.
- Речевой этикет.
- Подготовка и проведение деловой беседы.
- Деловые совещания.
- Этика дистанционного общения.
- Формирование этики делового общения.
- Государственная этика.
- Производственная и коммерческая этика.
- Речевой этикет.
- Подготовка и проведение деловой беседы.
- Критика и принципы ее восприятия.
- Деловые совещания.
- Этика дистанционного общения.

3.2 Тестовые задания

- Вопрос 1. Этика делового общения основывается на знаниях:
- 1) социологии;
- 2) психологии;
- 3) менеджмента;
- 4) логики;

Согласована на портале № 20758

– 5) всех перечисленных дисциплин.
–
– Вопрос 2. Что такое общение?
– 1) разговор двух и более людей;
– 2) спор;
– 3) взаимодействие субъекта и объекта;
– 4) взаимодействие людей с целью обмена информацией;
– 5) совместный отдых.
–
– Вопрос 3. Какова основная задача делового общения?
– 1) продуктивное сотрудничество;
– 2) строгое регулирование иерархического соположения управляющего и управляемого;
– 3) налаживание межличностных контактов;
– 4) поиски «нужных» людей для решения производственных вопросов;
– 5) поиски «нужных» людей для решения личных и производственных вопросов.
–
– Вопрос 4. Какое правило Дейл Карнеги возводит в важнейший закон человеческого поведения?
– 1) говорите о том, что интересует вашего собеседника.
– 2) внушайте собеседнику сознание его значимости и делайте это искренне;
– 3) поощряйте других говорить о себе;
– 4) искренне интересуйтесь другими людьми;
– 5) улыбайтесь.
–
– Вопрос 5. Что можно считать характерным отличием американцев?
– 1) Проявление искренней заинтересованности к проблемам делового партнера;
– 2) они не умеют внимательно слушать;
– 3) Умение улыбаться;
– 4) говорят только о себе;
– 5) среди них много неудачников.
–
– Вопрос 6. Какой человек считает себя намного умнее других?
– 1) человек несдержанный, постоянно всем недовольный;
– 2) человек веселый, не испытывающий трудности в общении;
– 3) человек некоммуникабельный;
– 4) человек с заниженной самооценкой;
– 5) человек с завышенной самооценкой.
–
– Вопрос 7. Найдите несоответствующий определению доминантности пункт. Человек, обладающий доминантными качествами, ведет себя по отношению к собеседнику:
– 1) с позиций превосходства;
– 2) дает переубедить себя, хотя внутренне не согласен;
– 3) отсутствуют сомнения типа «уместно ли это»;
– 4) не принимает возражений; часто перебивает;
– 5) стремится повлиять на собеседника.
–
– Вопрос 8. Какие из перечисленных пунктов, не соответствуют характеристике психологической ригидности?
– 1) жизненный оптимизм;
– 2) трудности в принятии самостоятельных решений;

Согласована на портале № 20758

– 3) торопливость речи и манера торопить собеседника с ответом;
– 4) склонны уточнять уже принятые решения;
– 5) стремление к активной деятельности.
–
– Вопрос 9. Почему затруднено общение с интровертами?
– 1) стремятся проникнуться проблемами другого;
– 2) их трудно переключить с собственного, внутреннего хода мыслей на диалог;
– 3) они вспыльчивы и порой агрессивны;
– 4) внешне излишне эмоциональны;
– 5) они беззаботны, оптимистичны.
–
– Вопрос 10. Люди, которым присуще такое коммуникативное качество как экстраверсия:
– 1) общительны, словоохотливы, беззаботны;
– 2) сдержанны в общении, в жизни застенчивы;
– 3) общительны, но хорошо контролируют свои эмоции;
– 4) трудно переключаются с внутреннего хода мыслей на диалог;
– 5) ответственны в принятии решений.
–
– Вопрос 11. К вербальным средствам общения относятся:
– 1) жесты;
– 2) позы;
– 3) устная и письменная речь;
– 4) интонации голоса.
– 5) мимика
–
– Вопрос 12. Чье восприятие образа другого человека более объективно?
– 1) человека с положительной самооценкой, адаптированного к внешней среде;
– 2) эмоциональной женщины;
– 3) человека авторитарного типа;
– 4) конформной (склонной к приспособленчеству) личности;
– 5) человека с низкой самооценкой.
–
– Вопрос 13. По утверждению австралийского специалиста А.Пиза, наибольший объем информации от другого человека передается нам с помощью:
– 1) речи;
– 2) мимики, жестов, позы;
– 3) тона голоса и его интонаций;
– 4) тактильно-мышечных форм;
– 5) вербальных и невербальных средств общения.
–
– Вопрос 14. Продолжите фразу: «Внешнее проявление твердости - ...»:
– 1) привычка морщить нос, втянутый подбородок;
– 2) высоко поднятые плечи, неясное и нечеткое произношение;
– 3) прямой открытый взгляд, шаркающая походка;
– 4) откинутая назад голова, манера стоять, широко расставив ноги;
– 5) богатая, доброжелательная мимика, прямой открытый взгляд.
–
– Вопрос 15. Какой из перечисленных факторов может отрицательно повлиять на атмосферу общения при первой встрече?
– 1) очки с затемненными стеклами;

Согласована на портале № 20758

– 2) располагающий взгляд;
– 3) приветливость;
– 4) доброжелательная улыбка;
– 5) строгий деловой костюм.
–
– Вопрос 16. Что не входит в подготовку к переговорам?
– 1) выявление области взаимных интересов;
– 2) установление рабочих отношений с партнером;
– 3) установление нерабочих отношений с партнером;
– 4) решение организационных вопросов (повестка дня, место ивремя встречи);
– 5) нахождение общего подхода и подготовка переговорной позиции.
– Вопрос 17. Какая цветовая гамма помещения создает атмосферу доминирования хозяев и не позволяет гостям чувствовать себя непринужденно?
– 1) синяя;
– 2) зеленая;
– 3) желтая;
– 4) серая;
– 5) бежевая.
–
– Вопрос 18. Какое правило не относится к правилам убеждения?
– 1) убеждение должно быть всесторонним и аргументированным;
– 2) злоупотребление фактами не способствует эффективности воздействия на человека;
– 3) обращайте внимание не только на логичность и доказательность рассуждений;
– 4) обращайте внимание на эмоциональность убеждения;
– 5) не пытайтесь «угадать» его контраргументы, проникнуть в стиль мышления.
–
– Вопрос 19. Что нам мешает слушать собеседника?
– 1) внимание;
– 2) дружелюбие;
– 3) критичность,
– 4) активность;
– 5) заинтересованность.
–
– Вопрос 20. При ведении переговоров с иностранными партнерами необходимо:
– 1) неукоснительно соблюдать традиции и правила поведения страны-партнера;
– 2) соблюдать правила и традиции своей страны;
– 3) соблюдать правила поведения и традиции страны- партнера, если они Вам нравятся;
– 4) обращать внимание только на решение деловых вопросов, даже, если это противоречит этическим нормам;
– 5) придерживаться единых международных норм и правил.
–
–
– Вопрос 21. Жесты какого типа имеют наибольшую национальную и культурную специфику и значительно разнятся в зависимости от страны?
– 1) жесты-иллюстраторы;
– 2) жесты-регуляторы;
– 3) жесты-адаптеры;
– 4) жесты-символы;
– 5) жесты-информаторы.
–

Согласована на портале № 20758

– Вопрос 22. Для чего употребляются жесты-иллюстраторы?
– 1) для пояснения сказанного словами;
– 2) для указания на окончание беседы;
– 3) для сопровождения наши чувств и эмоций;
– 4) чтобы показать различие в национальной и культурной традициях;
– 5) обратить внимание на индивидуальные особенности человека.
–
– Вопрос 23. Какой из перечисленных жестов не относится к жестам-регуляторам?
– 1) приветствие рукопожатие;
– 2) частые кивки головой - для ускорения беседы;
– 3) медленные кивки головой - выказывают заинтересованность в беседе;
– 4) приподнятый вверх указательный палец - желание прервать беседу на данном месте или возразить;
– 5) американский символ «ОК», означающий «всё хорошо».
–
– Вопрос 24. В перечисленных вариантах найдите тот, который не предполагает употребление жестов-адаптеров?
– 1) в ситуациях стресса;
– 2) в затруднительных ситуациях;
– 3) для пояснения сказанного;
– 4) служат признаком переживаний;
– 5) признак волнения.
–
– Вопрос 25. Найдите правильный вариант завершения утверждения «дистанция, на которой разговаривают собеседники ...)»
– 1) очень символична и зависит от многих факторов;
– 2) вообще не имеет значения;
– 3) зависит только от национальных особенностей;
– 4) зависит только от взаимоотношений собеседников
– 5) зависит только от пола собеседников.
–
– Вопрос 26. Какой вид улыбки наиболее уместен в деловом общении?
– 1) заискивающая:
– 2) адекватная ситуации;
– 3) презрительная.
– 4) ироничная;
– 5) насмешливая.
–
– Вопрос 27. Что означает контакт глаз собеседников:
– 1) они боятся друг друга;
– 2) они не доверяют друг другу;
– 3) разговор их мало интересует;
– 4) просьбу не перебивать, ещё не всё сказано;
– 5) доверие собеседников друг другу.
–
– Вопрос 28. Какой должна быть дистанция в деловом общении, по мнению американцев?
– 1) 90 см;
– 2) 25 см;
– 3) 1 м 20 см;
– 4) 15 см.

Согласована на портале № 20758

– 5) не имеет значения.
–
– Вопрос 29. Какое средство невербального общения слушающего поощряет говорящего к продолжению
– разговора?
– 1) увеличение дистанции слушающим собеседником;
– 2) очень широкая улыбка;
– 3) постоянное сокращение дистанции во время разговора;
– 4) заинтересованный взгляд с нечастыми кивками головой;
– 5) частый отвод взгляда в сторону.
–
– Вопрос 30. Равноправие участников деловой встречи, свободный обмен мнениями и взгляда подразумевает беседа:
– 1) за "Т" - образным столом;
– 2) за круглым столом;
– 3) за прямоугольным столом;
– 4) за журнальным столиком;
– 5) за любым из перечисленных.
–
–
– Вопрос 31. Какого правила необходимо придерживаться, чтобы избежать ошибок поведения?
– 1) притворяйтесь, что слушаете;
– 2) не задавайте слишком много вопросов;
– 3) будьте излишне чувствительны к эмоциональным словам;
– 4) всегда давайте советы, даже если вас об этом не просят;
– 5) воздерживайтесь от высказывания своих мыслей.
–
– Вопрос 32. Весьма привлекательные в деловом мире черты:
– 1) надежность, фундаментальность, стабильность;
– 2) бесцеремонность, расхлябанность;
– 3) невнимание к окружающим, невоспитанность;
– 4) конфликтность;
– 5) подхалимство.
–
– Вопрос 33. К какому виду этикета относится этикет, предписывающий нормы поведения на улице, в гостях, в театре, в общественных местах?
– 1) деловому;
– 2) общегражданскому;
– 3) воинскому;
– 4) дипломатическому;
– 5) придворному.
–
– Вопрос 34. Какое приветствие подчеркивает ваше уважение и добрые чувства к человеку?
– 1) "Здравствуйте";
– 2) поклон, взмах руки;
– 3) "Здравствуйте, Иван Александрович!", тепло улыбнуться;
– 4) кивок головой;
– 5) "Эй, привет!".
–

Согласована на портале № 20758

– Вопрос 35. Входя в комнату, где сидят подчиненные, руководитель:
– 1) не здоровается ни с кем;
– 2) первым здоровается со всеми;
– 3) первыми здороваются подчиненные, а начальник обменивается со всеми рукопожатиями;
– 4) здоровается первым, сотрудники отвечают, вставая;
– 5) сотрудники здороваются и подают руку первыми.

3.3 Темы рефератов

– Истоки риторических традиций.
– Особенности общения по телефону. Этикет телефонного разговора.
– Совещание как разновидность делового общения.
– Речевой этикет в деловом общении.
– Зачем необходимо соблюдать коммуникативные качества речи в деловом общении?
– Спор как разновидность делового и педагогического общения. Доказательства и аргументация в споре.
– Роль интонации и невербальных средств в деловом общении.
– Особенности общения с клиентами, прием посетителей как жанры делового общения.
– Использование технических средств в коммуникации.
– Особенности речи перед микрофоном и телевизионной камерой.
– Поздравительная речь в неофициальном и деловом общении.
– Национальные особенности невербального поведения участников общения.
– Правила и ошибки комплимента.

3.4 Темы домашних заданий

– Производственная и коммерческая этика.
– Речевой этикет.
– Подготовка и проведение деловой беседы.
– Деловые совещания.
– Этика дистанционного общения.
– Коммуникация и взаимоотношения.
– Типы отношений.
– Общение на разных стадиях взаимоотношений. Стабилизация отношений. Разрыв отношений.
– Теория взаимоотношений межличностных потребностей.
– Коммуникации для разрешения конфликтов.
– Конфликты и способы их разрешения.
– Природа языка. Развитие способности говорить.
– Культурные различия в вербальной коммуникации.
– Гендерные различия в вербальной коммуникации.
– Жаргон, сленг, ругательства и вульгарные выражения.
– Формирование этики делового общения.
– Государственная этика.
– Производственная и коммерческая этика.
– Речевой этикет.
– Подготовка и проведение деловой беседы.
– Критика и принципы ее восприятия.
– Деловые совещания.
– Этика дистанционного общения.
– Коммуникация и взаимоотношения.
– Ведение беседы. Характеристики, типы и структуры беседы.
– Правила беседы: характеристики и формулирование правил беседы.

Согласована на портале № 20758

- Эффективные беседы.Навыки эффективного разговора.
- Эффективное общение через средства электронной коммуникации.
- Сущность невербальной коммуникации.
- Движения. Зрительный контакт. Выражение лица. Жесты. Поза. Использование движений.
- Самопрезентация.
- Коммуникация через организацию окружающей среды.
- Участники процесса коммуникации.
- Контекст. Обратная связь.
- Функции и условия коммуникации.
- Развитие коммуникационной компетенции.
- Деловые переговоры.
- Искусство управления людьми.
- Социология и психология делового общения.
- Деловые презентации.
- Специфика этикета.
- Дипломатический этикет.

3.5 Экзаменационные вопросы

- 1. Понятие отношений. Структурные параметры отношений
- 2. Общение и отношение: общее и особенное
- 3. Динамика отношений: основные этапы
- 4. Коммуникация как основа деловых отношений.
- 5. Специфика и основные задачи деловой коммуникации.
- 6. Влияние организационной структуры предприятия на характер
- 7. деловых отношений.
- 8. Коммуникативные модели взаимодействия партнеров.
- 9. Обратная связь в деловой коммуникации, условия ее
- эффективности.
- 10.Коммуникативные барьеры в деловом общении.
- 11.Проблема совместимости и сработанности в группе.
- 12.Механизмы взаимопонимания в деловом общении.
- 13.Проблема интерпретации невербальных средств коммуникации.
- 14.Сознательное и подсознательное в невербальном поведении.
- 15.Перцептивный аспект делового общения.
- 16.Чувства и эмоции в деловом взаимодействии
- 17.Проблема точности восприятия в процессе делового контакта.
- 18.Феномен личного влияния в процессе деловой оммуникации.
- 19.Манипуляция, ее типы и признаки. Защита от манипуляции.
- 20.Использование «эффектов» восприятия в деловом общении.
- 21.Самопрезентация в деловых контактах.
- 22.Формирование аттракции в деловых отношениях.
- 23.Интерактивный аспект делового общения.
- 24.Стратегии устных деловых взаимодействий.
- 25.Цели и факторы эффективного слушания в устных формах
- взаимодействий.
- 26.Подготовка к публичным выступлениям.
- 27.Убеждение и убеждаемость в системе делового общения.
- 28.Спор и полемика как формы деловой коммуникации.
- 29.Реклама как коммуникативный процесс.
- 30.Деловые переговоры, их подготовка и проведение.

Согласована на портале № 20758

– 31.Деловое совещание, его цели и проведение.
– 32.Деловая беседа, ее разновидности.
– 33.Презентация как форма деловой коммуникации.
– 34.Пресс-конференция, ее организация и проведение.
– 35.Деловые приемы, их коммуникативный смысл.
– 36.Стратегии письменных деловых коммуникаций.
– 37.Конфликты в деловых отношениях, их причины.
– 38.Динамика и интенсивность конфликтов.
– 39.Стратегии выхода их конфликта. Проблема предупреждения
– конфликтов в деловой сфере.
– 40.Межкультурные особенности деловых контактов.

4 Методические материалы

Для обеспечения процесса обучения и решения задач обучения используются следующие материалы:

– методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы фор-мирования компетенций, согласно п. 12 рабочей программы.

4.1. Основная литература

1. Деловые коммуникации: Учебное пособие / Емельянова Е. А. - 2014. 122 с. [Электронный ресурс] - Режим доступа: https://edu.tusur.ru/publications/4572, свободный.

4.2. Дополнительная литература

1. Деловая коммуникация для инноваторов: Учебно-методическое пособие / Лирмак Ю. М. - 2011. 97 с. [Электронный ресурс] - Режим доступа: https://edu.tusur.ru/publications/1071, свободный.
2. Этика и профессиональный этикет: Учебное пособие / Суслова Т. И. - 2016. 84 с. [Электронный ресурс] - Режим доступа: https://edu.tusur.ru/publications/6221, свободный.

4.3. Обязательные учебно-методические пособия

1. Деловые коммуникации: Методические рекомендации к организации самостоятельной работы студентов / Лирмак Ю. М. - 2012. 105 с. [Электронный ресурс] - Режим доступа: https://edu.tusur.ru/publications/1193, свободный.
2. Деловые коммуникации: Методические рекомендации к организации практических занятий / Лирмак Ю. М. - 2012. 97 с. [Электронный ресурс] - Режим доступа: https://edu.tusur.ru/publications/1191, свободный.

4.4. Базы данных, информационно справочные и поисковые системы

1. 1. Деловые коммуникации // Библиотека успешного бизнесмена.- http://club-energy.ru/c.php
2. 2. Стратегия бизнес-коммуникаций: составление деловых писем - http://www.distcons.ru/modules/Strategy/section3.html
3. 3. Организационная психология. Деловое общение - http://azps.ru/articles/org/indexdo.html

Согласована на портале № 20758