МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования

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

УТВЕРЖДАЮ
Директор департамента образования
_____ П. Е. Троян
«___» _____ 20__ г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Деловое общение

Уровень образования: **высшее образование - бакалавриат**
Направление подготовки / специальность: **27.03.02 Управление качеством**
Направленность (профиль) / специализация: **Управление качеством в информационных системах**
Форма обучения: **очная**
Факультет: **ФИТ, Факультет инновационных технологий**
Кафедра: **УИ, Кафедра управления инновациями**
Курс: **2**
Семестр: **3**
Учебный план набора 2015 года

Распределение рабочего времени

№	Виды учебной деятельности	3 семестр	Всего	Единицы
1	Практические занятия	36	36	часов
2	Всего аудиторных занятий	36	36	часов
3	Самостоятельная работа	36	36	часов
4	Всего (без экзамена)	72	72	часов
5	Общая трудоемкость	72	72	часов
		2.0	2.0	З.Е.

Зачет: 3 семестр

Томск 2018

Согласована на портале № 26957

Рассмотрена и одобрена на заседании кафедры
протокол № 8 от «25» 4 2018 г.

ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЯ

Рабочая программа дисциплины составлена с учетом требований федерального государственного образовательного стандарта высшего образования (ФГОС ВО) по направлению подготовки (специальности) 27.03.02 Управление качеством, утвержденного 09.02.2016 года, рассмотрена и одобрена на заседании кафедры УИ «___» _____ 20__ года, протокол №_____.

Разработчик:

доцент каф. УИ _____ И. В. Атаманова

Заведующий обеспечивающей каф. УИ _____ Г. Н. Нариманова

Рабочая программа дисциплины согласована с факультетом и выпускающей кафедрой:

Декан ФИТ _____ Г. Н. Нариманова

Заведующий выпускающей каф. УИ _____ Г. Н. Нариманова

Эксперты:

Доцент кафедры управления инновациями (УИ) _____ П. Н. Дробот

Доцент кафедры управления инновациями (УИ) _____ М. Е. Антипин

Согласована на портале № 26957

1. Цели и задачи дисциплины

1.1. Цели дисциплины

формирование у студентов представления об эффективных способах коммуникаций в деловой среде

1.2. Задачи дисциплины

- ознакомить обучающихся с основными факторами, влияющими на общение;
- сформировать у обучающихся навыки активной организации беседы и переговоров;
- ознакомить с основными принципами речевых формул, выступления;
- дать базовые понятия и навыки по активному слушанию, аргументации;
- ознакомить студентов с методами убеждения, перефразирования, формирования вопросов;
- отработать навыки поведения в конфликтных ситуациях.
-

2. Место дисциплины в структуре ОПОП

Дисциплина «Деловое общение» (Б1.Б.23) относится к блоку 1 (базовая часть).

Предшествующими дисциплинами, формирующими начальные знания, являются: Введение в профессию, Личностные компетенции предпринимателя, Основы теории личности.

3. Требования к результатам освоения дисциплины

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

- ОК-5 способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия;

В результате изучения дисциплины обучающийся должен:

- **знать** основные принципы коммуникаций в деловой сфере; особенности невербальной информации; алгоритмы построения речи; характеристики конфликтных типов личности; этапы диагностики конфликтных ситуаций.
- **уметь** использовать навыки активного слушания, переговоров, публичных выступлений; проводить диагностику конфликта; преодолевать барьеры на пути понимания собеседников.
- **владеть** эффективными методами общения, влияния, невербальными средствами общения; конфликтологическими компетенциями; оперировать понятиями общения, коммуникаций в деловой сфере

4. Объем дисциплины и виды учебной работы

Общая трудоемкость дисциплины составляет 2.0 зачетных единицы и представлена в таблице 4.1.

Таблица 4.1 – Трудоемкость дисциплины

Виды учебной деятельности	Всего часов	Семестры
		3 семестр
Аудиторные занятия (всего)	36	36
Практические занятия	36	36
Самостоятельная работа (всего)	36	36
Подготовка к практическим занятиям, семинарам	36	36
Всего (без экзамена)	72	72
Общая трудоемкость, ч	72	72
Зачетные Единицы	2.0	2.0

5. Содержание дисциплины

5.1. Разделы дисциплины и виды занятий

Разделы дисциплины и виды занятий приведены в таблице 5.1.

Согласована на портале № 26957

Таблица 5.1 – Разделы дисциплины и виды занятий

Названия разделов дисциплины	Прак. зан., ч	Сам. раб., ч	Всего часов (без экзамена)	Формируемые компетенции
3 семестр				
1 Понятие общения и коммуникации. Деловое общение.	8	8	16	ОК-5
2 Особенности невербальных средств общения.	8	8	16	ОК-5
3 Техники и средства общения.	10	10	20	ОК-5
4 Роли и конфликтные личности.	6	6	12	ОК-5
5 Понятийный аппарат конфликта.	4	4	8	ОК-5
Итого за семестр	36	36	72	
Итого	36	36	72	

5.2. 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 5.2.

Таблица 5.2 – Разделы дисциплины и междисциплинарные связи

Наименование дисциплин	№ разделов данной дисциплины, для которых необходимо изучение обеспечивающих и обеспечиваемых дисциплин				
	1	2	3	4	5
Предшествующие дисциплины					
1 Введение в профессию				+	
2 Личностные компетенции предпринимателя			+		
3 Основы теории личности	+	+			+

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

Соответствие компетенций, формируемых при изучении дисциплины, и видов занятий представлено в таблице 5.3.

Таблица 5.3 – Соответствие компетенций, формируемых при изучении дисциплины, и видов занятий

Компетенции	Виды занятий		Формы контроля
	Прак. зан.	Сам. раб.	
ОК-5	+	+	Домашнее задание, Конспект самоподготовки, Собеседование, Опрос на занятиях, Зачет, Выступление (доклад) на занятии, Тест

6. Интерактивные методы и формы организации обучения

Не предусмотрено РУП.

7. Лабораторные работы

Не предусмотрено РУП.

Согласована на портале № 26957

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
3 семестр			
1 Понятие общения и коммуникации. Деловое общение.	Понятие общения и коммуникации: определения, функции, аспекты, характеристики общения.Речь как средство коммуникации. Обратная связь и коммуникативные барьеры в общении. Деловое общение. Этика - наука о морали. Основные принципы этики деловых отношений. История делового этикета. Менталитет.	8	ОК-5
	Итого	8	
2 Особенности невербальных средств общения.	Особенности невербальных средств общения. Кинесика. Визульный контакт. Такесика. Проксемика. Экстралингвистика.	8	ОК-5
	Итого	8	
3 Техники и средства общения.	Техники и средства общения. Слушание. Барьеры на пути активного слушания. Техники активного слушания. Техника задавания вопросов.	10	ОК-5
	Итого	10	
4 Роли и конфликтные личности.	Трудные ситуации общения.Стратегии поведения в трудных ситуациях.	6	ОК-5
	Итого	6	
5 Понятийный аппарат конфликта.	Роли и конфликтные личности. Понятийный аппарат конфликта.	4	ОК-5
	Итого	4	
Итого за семестр		36	

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
3 семестр				
1 Понятие общения и коммуникации. Деловое общение.	Подготовка к практическим занятиям, семинарам	8	ОК-5	Домашнее задание, Конспект самоподготовки, Опрос на занятиях, Тест
	Итого	8		
2 Особенности невербальных средств общения.	Подготовка к практическим занятиям, семинарам	8	ОК-5	Выступление (доклад) на занятии, Домашнее задание, Конспект самоподготовки,
	Итого	8		

Согласована на портале № 26957

				Опрос на занятиях, Тест
3 Техники и средства общения.	Подготовка к практическим занятиям, семинарам	10	ОК-5	Выступление (доклад) на занятии, Домашнее задание, Конспект самоподготовки, Опрос на занятиях, Тест
	Итого	10		
4 Роли и конфликтные личности.	Подготовка к практическим занятиям, семинарам	6	ОК-5	Домашнее задание, Конспект самоподготовки, Опрос на занятиях, Собеседование, Тест
	Итого	6		
5 Понятийный аппарат конфликта.	Подготовка к практическим занятиям, семинарам	4	ОК-5	Домашнее задание, Зачет, Конспект самоподготовки, Тест
	Итого	4		
Итого за семестр		36		
Итого		36		

10. Курсовой проект / курсовая работа

Не предусмотрено РУП.

11. Рейтинговая система для оценки успеваемости обучающихся

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
3 семестр				
Выступление (доклад) на занятии	10	10	10	30
Зачет			20	20
Конспект самоподготовки	5	5	5	15
Опрос на занятиях	5	5	5	15
Собеседование			5	5
Тест	5	5	5	15
Итого максимум за период	25	25	50	100
Нарастающим итогом	25	50	100	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

Согласована на портале № 26957

≥ 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

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 [Электронный ресурс]: Учебное пособие / Емельянова Е. А. - 2014. 122 с. — Режим доступа: https://edu.tusur.ru/publications/4572 (дата обращения: 07.12.2018).
2. Психология коммуникации [Электронный ресурс]: Психология коммуникации / Покровская Е. М., Смольникова Л. В. - 2016. 115 с. — Режим доступа: https://edu.tusur.ru/publications/5979 (дата обращения: 07.12.2018).

12.2. Дополнительная литература

1. Алмаева, Вера Владимировна. Социальная психология : учебное пособие. - Томск : Эль Контент , 2014. - 150 с. (наличие в библиотеке ТУСУР - 60 экз.)
2. Голуб, Ирина Борисовна. Русский язык и культура речи : учебное пособие для вузов. - Л. : Логос , 2013. - 432 с (наличие в библиотеке ТУСУР - 489 экз.)

12.3. Учебно-методические пособия

12.3.1. Обязательные учебно-методические пособия

1. Деловое общение [Электронный ресурс]: Методические указания к практическим занятиям / И. В. Атаманова - 2018. 19 с. — Режим доступа: https://edu.tusur.ru/publications/8762 (дата обращения: 07.12.2018).
2. Деловое общение [Электронный ресурс]: Методические указания по организации самостоятельной работы / И. В. Атаманова - 2018. 8 с. — Режим доступа: https://edu.tusur.ru/publications/8763 (дата обращения: 07.12.2018).

12.3.2. Учебно-методические пособия для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов

Учебно-методические материалы для самостоятельной и аудиторной работы обучающихся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов предоставляются в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации.

Для лиц с нарушениями зрения:

– в форме электронного документа;

Согласована на портале № 26957

– в печатной форме увеличенным шрифтом.

Для лиц с нарушениями слуха:

– в форме электронного документа;

– в печатной форме.

Для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

– в форме электронного документа;

– в печатной форме.

12.4. Профессиональные базы данных и информационные справочные системы

1. При изучении дисциплины рекомендуется обращаться к базам данных, информационно-справочным и поисковым системам, к которым у ТУСУРа открыт доступ: https://lib.tusur.ru/ru/resursy/bazy-dannyh

13. Материально-техническое обеспечение дисциплины и требуемое программное обеспечение

13.1. Общие требования к материально-техническому и программному обеспечению дисциплины

13.1.1. Материально-техническое и программное обеспечение для практических занятий

Лекционная аудитория с интерактивным проектором и маркерной доской
учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа
634050, Томская область, г. Томск, Ленина проспект, д. 40, 312 ауд.
Описание имеющегося оборудования:
- Компьютер;
- Проектор;
- Экран для проектора;
- Магнитно-маркерная доска;
- Комплект специализированной учебной мебели;
- Рабочее место преподавателя.

Программное обеспечение:

– 7-Zip
– Google Chrome
– Kaspersky Endpoint Security 10 для Windows
– Microsoft Windows
– OpenOffice

13.1.2. Материально-техническое и программное обеспечение для самостоятельной работы

Для самостоятельной работы используются учебные аудитории (компьютерные классы), расположенные по адресам:

- 634050, Томская область, г. Томск, Ленина проспект, д. 40, 233 ауд.;
- 634045, Томская область, г. Томск, ул. Красноармейская, д. 146, 201 ауд.;
- 634034, Томская область, г. Томск, Вершинина улица, д. 47, 126 ауд.;
- 634034, Томская область, г. Томск, Вершинина улица, д. 74, 207 ауд.

Состав оборудования:

- учебная мебель;
- компьютеры класса не ниже ПЭВМ INTEL Celeron D336 2.8ГГц. - 5 шт.;
- компьютеры подключены к сети «Интернет» и обеспечивают доступ в электронную информационно-образовательную среду университета.

Перечень программного обеспечения:

- Microsoft Windows;
- OpenOffice;
- Kaspersky Endpoint Security 10 для Windows;

Согласована на портале № 26957

- 7-Zip;
- Google Chrome.

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

Освоение дисциплины лицами с ограниченными возможностями здоровья и инвалидами осуществляется с использованием средств обучения общего и специального назначения.

При занятиях с обучающимися **с нарушениями слуха** предусмотрено использование звукоусиливающей аппаратуры, мультимедийных средств и других технических средств приема/передачи учебной информации в доступных формах, мобильной системы преподавания для обучающихся с инвалидностью, портативной индукционной системы. Учебная аудитория, в которой занимаются обучающиеся с нарушением слуха, оборудована компьютерной техникой, аудиотехникой, видеотехникой, электронной доской, мультимедийной системой.

При занятиях с обучающимися **с нарушениями зрениями** предусмотрено использование в лекционных и учебных аудиториях возможности просмотра удаленных объектов (например, текста на доске или слайда на экране) при помощи видеоувеличителей для комфортного просмотра.

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

14. Оценочные материалы и методические рекомендации по организации изучения дисциплины

14.1. Содержание оценочных материалов и методические рекомендации

Для оценки степени сформированности и уровня освоения закрепленных за дисциплиной компетенций используются оценочные материалы в составе:

14.1.1. Тестовые задания

1. Какая из представленных последовательностей верно отражает динамику развития межличностных отношений?

а) знакомство, дружба, товарищеские отношения, приятельские отношения
б) дружба, товарищеские отношения, знакомство, приятельские отношения
в) знакомство, приятельские отношения, товарищеские отношения, дружба
г) знакомство, приятельские отношения, дружба, товарищеские отношения

2. Что из перечисленного не входит в структуру межличностных отношений?

а) конструктивный компонент
б) когнитивный компонент
в) аффективный компонент
г) поведенческий компонент

3. Установление сходства одного человека с другим определяется как …

а) стереотипизация
б) манипуляция
в) рефлексия
г) идентификация

4. В зависимости от … общение можно разделить на несколько видов.

а) средств
б) целей
в) все ответы верны
г) содержания

5. Согласно модели Г.М. Андреевой, общение включает в себя …

а) коммуникацию и интеракцию
б) коммуникацию, интеракцию и перцепцию
в) коммуникацию и перцепцию
г) перцепцию и интеракцию

6. Сторона общения, означающая процесс восприятия друг друга партнерами по общению и

Согласована на портале № 26957

установления на этой основе взаимопонимания:

а) перцептивная

б) интерактивная

в) нейтральная

г) коммуникативная

7. Человек, от которого исходит информация в общении, обозначается как ...

а) проводник

б) реципиент

в) коммуникатор

г) приемник

8. Что из перечисленного не относится к побудительному типу информации?

а) приказ

б) просьба

в) совет

г) сообщение

9. Причиной возникновения стилистического барьера в общении является ...

а) невнятная речь

б) несоответствие между стилем речи и ситуацией общения

в) неприязнь и недоверие к собеседнику

г) нарушение логики рассуждений

10. Равноправие участников делового общения, свободный обмен мнениями и взглядами подразумевает беседа за …

а) Т-образным столом

б) обеденным столом

в) квадратным столом

г) круглым столом

11. Что из перечисленного не относится к каналам невербальной коммуникации?

а) вторичный канал

б) проксемический канал

в) ольфакторный канал

г) акустический канал

12. Благодаря невербальной коммуникации можно получить информацию …

а) все ответы верны

б) о личности партнера по общению

в) об отношении партнеров друг к другу

г) об отношении к ситуации

13. Что из перечисленного невербально поощряет говорящего к продолжению разговора?

а) постепенное сокращение дистанции в процессе разговора

б) постепенное увеличение дистанции в процессе разговора

в) заинтересованный взгляд и нечастные кивки головой

г) постоянное похлопывание говорящего по плечу

14. Что из перечисленного может отрицательно повлиять на атмосферу делового общения при первой встрече?

а) располагающий взгляд

б) строгий деловой костюм

в) доброжелательная улыбка

г) очки с затемненными стеклами

15. Какая поза указывает на готовность человека к общению и его доверие к собеседнику?

а) поза подчинения

б) открытая поза

в) поза доминирования

г) закрытая поза

16. Конфликт, вызванный у человека борьбой своих собственных мотивов и установок, определяется как …

Согласована на портале № 26957

а) внутриличностный
б) межгрупповой
в) внутригрупповой
г) межличностный
17. Сотрудничество как стратегия поведения в конфликтной ситуации характеризуется …
а) поиском решения за счет взаимных уступок
б) активным отстаиванием участниками конфликта своих интересов
в) активным поиском решения, удовлетворяющего интересы всех участников конфликта
г) отказом от отстаивания своих интересов
18. Поведение в конфликтной ситуации, которое проявляется в самоустранении одного из участников от разрешения конфликта, называется …
а) соперничество
б) избегание
в) компромисс
г) приспособление
19. Что из перечисленного не относится к формам делового общения?
а) митинги
б) презентации
в) совещания
г) переговоры
20. Что из перечисленного не относится к приемам активного слушания?
а) резюмирование
б) выяснение
в) возражение
г) перефразирование

14.1.2. Темы домашних заданий

1. Подберите отрывки из фильма «Обмани меня» для примеров по интерпретации движения глаз, рук, ног и т.д. Прокомментируйте примеры.
2. Предоставьте анализ невербальных знаков выступающих и слушающих (результат наблюдения за поведением людей на конференции).
3. Сделайте подборку афоризмов известных людей про смех.
4. Что в мимике, позе, походке и жестах говорит о самооценке человека? Подготовьте сообщение.
5. Задания группам: подготовить и провести встречу сотрудника с начальником с просьбой о предоставлении отгулов, исходя из разных пространственных положений собеседников относительно стола. Сравните ощущения и результаты встреч.
6. Проверьте свою личную дистанцию в общении относительно разных людей (друга, родственника, одногруппника). Метод: вы сидите на стуле, к вам подходят и меняют расстояния и положения. Вы сравниваете ощущения и можете остановить человека словом «стоп». Сравните ощущения и проговорите границы.
7. Выберите из нижеперечисленных фраз те, которые выполняют для вас роль «красных флажков»: вы должны; вы обязаны; вам следует; ты неудачник; копуша; болван; я требую; всякий раз, когда ты...; примитивный; вам не хватает...; вы не понимаете...; вы никогда... Добавьте в список те выражения, которые обладают повышенным эмоциональным воздействием.
8. Проанализируйте ситуацию, когда вы негативно себя воспринимаете или ведете себя так, что сами себе не нравитесь. Чтобы лучше понять свои мыслительные процессы, можно анализировать по схеме: ситуация - мысли - ощущения - поведение. Проанализируйте, на каком этапе можно себя корректировать?

Согласована на портале № 26957

9. Постройте мотивацию к фразам: • «Вы никогда не отвечаете на мои вопросы». • «На нашем факультете учатся лучшие инноваторы». • «Да что вы говорите». • «Мы вечно ждем опаздывающих». • «Это кошмар какой-то». • « Сегодня, наверняка, на лекции будет мало студентов». • «Вы обязаны подчиняться мне». • «Он вынудил меня остаться после работы и откопировать 200 листов». • « Мне нельзя увольняться».

10. Обменяйтесь с собеседником устными текстами. Попрактикуйтесь в определении чувств говорящего. После прочтения высказываний опишите свою реакцию как активно сопереживающего слушателя.

11. Мозговой штурм: составление словарика негативных и позитивных эмоций.

12. Подготовьте защиту своего проекта, идеи. Слушатели дают обратную связь на содержание и понимание вашей идеи, высказывают свое отношение к идее. Ответьте на вопрос:

помогла ли обратная связь вашему более точному представлению о том, что и как вы старались

донести до других? Можно ли улучшить ваше выступление, сделав его более: логичным, научным,

эмоциональным, убедительным, продуманным, серьезным?

13. Подготовьте примеры из фильмов, иллюстрирующие динамику развития конфликта.

14. Подберите информацию о реальном международном или государственном конфликте. Проанализируйте его через понятия конфликта: субъекты, противоречие, границы

конфликта, зона, повод, инициатор, источник, ставки в конфликте, стратегии поведения, вид конфликта, место ситуации в динамике, функции конфликта.

15. Опишите известный вам организационный конфликт. Проведите диагностику ситуации. Группа задает вопросы на проверку объективности оценки конфликта.

14.1.3. Зачёт

1. Определения общения и коммуникации. 2. Общение как процесс. 3. Аспекты изучения общения. 4. Основные структурные компоненты общения. 5. Какие существуют характеристики общения? 6. Чем отличаются личностное и ролевое общение? 7. Что такое «социальная роль»? 8. Функции речи. 9. Виды речи. 10. Что такое «обратная связь»? 11. Чем обусловлен коммуникативный барьер? 12. Что такое фонетический и семантический барьер в понимании? 13. В чем заключаются стилистический и логический барьер? 14. Социально-культурный барьер в понимании и барьер отношений - что это? 15. Различия в авторитарной и диалогической коммуникациях? 16. В чем заключается специфика делового общения. 17. Дайте понятия этики,

морали, нравам и обычаям. 18. Каковы основы профессиональной этики? 19. В чем заключаются этические принципы делового общения по Хосмеру? 20. Этикет и его функции. 21. Что определяет менталитет? 22. Характеристика российского менталитета. 23. Что такое «язык тела»? 24. Кинесика - что это? 25. Жестикуляция и ее особенности. 26. Значения мимики. 27. Возможные интерпретации движений губ, рта, носа, лба человека. 28. Мимические проявления эмоциональных реакций человека. 29. Значения различных поз человека. 30. Индивидуальные признаки человека, характеризующие походку. 31. Значения взглядов. 32. Правила относительно взглядов при выступлениях на аудитории. 33. Что такое идеомоторика глаз? 34. Такесика - наука о... 35. Разновидности прикосновений. 36. Как называется наука об организации человеком

пространства при общении? 37. Параметры дистанций. 38. Что такое «ольфакторный код»? 39. Учет зон и территорий при деловых встречах. 40. Эффективное расположение за столом при деловых встречах. 41. Законы экстралингвистики. 42. Характеристики дыхания человека. 43. Как смех и плач могут характеризовать человека? 44. Какие типы слушателей вы знаете? 45. Правила нерефлективного слушания. 46. Внимательное слушание — в чем заключается? 47. Барьеры, мешающие активному слушанию. 48. Какие барьеры на пути передачи информации вы знаете? 49. Препятствия в деловом общении. 50. Цели перефразирования? 51. Чего достигает редактирование? 52. Мотивирование - поиск чего? 53. Для чего служит резюмирование? 54. Правила отражения чувств. 55. Как сообщить собеседнику о собственных чувствах? 56. Сравните открытые и

закрытые вопросы. 57. Какие еще виды вопросов вы знаете? 58. Правила выяснения потребностей партнера по общению. 59. Особенности рационального и обвинительного подходов в пове-

Согласована на портале № 26957

дении. 60. Какие существуют стратегии поведения в конфликте. 61. Целесообразность применения стратегий в деловом общении. 62. Какие роли в конфликте могут занимать люди? 63. Конфликтные личности. 64. Принципы общения с «трудными людьми». 65. Что такое противоречие в конфликте? 66. Что понимается в конфликте под: субъектами, рангами оппонентов, границами конфликта,инцидентом, поводом? 67. Что такое «предмет» и «объект» конфликта? 68. Какие фазы проходит конфликт в динамике? 69. Функции конфликта. 70. Виды конфликта.

14.1.4. Вопросы на самоподготовку

Тема 1: Межличностные отношения
1. Структура межличностных отношений
2. Динамика межличностных отношений
3. Параметры, характеризующие межличностных отношений

Тема 2: Общение: понятие, функции, структура
1. Виды общения
2. Функции общения
3. Структурные компоненты общения

Тема 3: Общение как коммуникация
1. Типы информации
2. Средства коммуникации
3. Модель вербальной коммуникации
4. Принципы и правила вербальной коммуникации
5. Функции вербальной коммуникации
6. Информация, передаваемая в ходе невербальной коммуникации
7. Основные каналы невербальной коммуникации
8. Характеристика основных каналов невербальной коммуникации

Тема 4: Общение как интеракция
1. Структура социального взаимодействия
2. Виды ситуаций взаимодействия
3. Классификация стратегий взаимодействия
4. Стратегии поведения в конфликтной ситуации

Тема 5: Деловое общение: понятие, структура и формы
1. Понятие делового общения
2. Условия эффективности делового общения
3. Совместимость партнеров по общению
4. Формы делового общения

Тема 6: Вербальная и невербальная коммуникация в деловом общении
1. Модель коммуникации в деловом общении
2. Этапы коммуникации в деловом общении
3. Приемы активного слушания
4. Типичные ошибки слушания
5. Коммуникативные барьеры в деловом общении
6. Позы и жесты в деловой коммуникации
7. Визуальный контакт
8. Расположение за столом переговоров
9. Рукопожатие в деловом общении
10. Одежда как элемент невербальной коммуникации

Тема 8: Публичное выступление
1. Специфика публичного выступления как формы делового общения
2. Подготовка публичного выступления

Согласована на портале № 26957

3. Принципы и структура построения речи
4. Элементы публичного выступления
5. Методы снижения волнения перед публичным выступлением
6. Правила успешного выступления и уверенного поведения

14.1.5. Вопросы на собеседование

1. Приведите примеры актов общения. Рассуждайте от противного: что не является общением? Сделайте выводы о свойствах общения.
2. Приведите примеры общения из собственного опыта, где бы ярко проявились следующие его процессы: взаимодействие людей, отношение друг к другу, взаимовлияние, переживания собеседников, понимание.
3. Проанализируйте свершившийся акт общения по структуре компонентов общения: предмет общения, потребность, цель, мотив, средства, действия, продукт общения.
4. Продолжите список стилей общения: дружеский, заигрывающий, высокомерный, руководящий... Придумайте конкретную ситуацию. Проиграйте один из стилей поведения с напарником. Удалось ли подчеркнуть особенность стиля общения?
5. Произнесите фразу «вам не о чем беспокоиться - я сделаю это задание в срок, если, конечно, мне никто не помешает» в разных стилях общения.
6. Продолжите описание тона: взволнованный, спокойный... Продолжите описание возможного поведения: уверенный, заносчивый... Потренируйтесь на любом тексте в изменении тона, поведения во время коммуникаций.
7. Продемонстрируйте разные дистанции в общении. Контекст 1: вы пришли к потенциальному инвестору с просьбой поддержать ваш проект. Контекст 2: вы случайно встретились в кафе с вашим преподавателем. Контекст 3: вы общаетесь с родным братом. Чем обуславливается дистанция в общении?
8. Придумайте слово. Объясните его с помощью невербальных знаков, с помощью картинки.
9. Создайте список всевозможных должностей в конкретных сферах деятельности. Например, генеральный директор холдинга СМИ, водитель начальника ТСЖ. Распределите должности по статусу, начиная с самого высокого ранга. Определите критерии распределения должностей по степени важности. Как это соотносится с социальной ролью?
10. Запишите основные характеристики поведения (фразы) людей, подходящих под тип служебного поведения, соответствующих избранной роли: «хорька», «прямолинейный», «чурбан», «весельчак», « овца», « волк», «сорока», «кролик», «постоянно опаздывающий», «святая простота», «казанская сирота». Определите тип поведения руководителя относительно данной роли.
11. Приведите примеры делового, межличностного, формального и неформального общения. Критерии отличия? Почему важно различать виды общения? Чем грозит непонимание границ видов общения?
12. Подготовьте специализированную речь: врача, программиста, психолога, робототехника, механика, управленца высшего порядка, представителя одной из молодежных субкультур. Разбейтесь на группы, обменяйтесь текстами или заданиями. «Переведите» речь на «общечеловеческий язык». Сравните. Остался ли истинный смысл речи после ее перевода?
13. Сравните «мужскую» и «женскую» логику с помощью примеров. Подберите тексты из литературы, видиосюжеты из кинофильмов.
14. Организуйте спор на тему «чем отличается нынешнее поколение от предыдущих» с точек зрения: религии, педагогики, психологии, инновационной деятельности, управления

Согласована на портале № 26957

персоналом и т.д. Проанализируйте аргументацию разных представителей.

14.1.6. Темы опросов на занятиях

1. Структура межличностных отношений
2. Параметры, характеризующие межличностных отношений
3. Виды общения
4. Функции общения
5. Структурные компоненты общения
6. Типы информации.
7. Средства коммуникации
8. Модель вербальной коммуникации.
9. Принципы и правила вербальной коммуникации.
10. Функции вербальной коммуникации.
11. Информация, передаваемая в ходе невербальной коммуникации.
12. Структура социального взаимодействия.
13. Виды ситуаций взаимодействия.
14. Классификация стратегий взаимодействия.
15. Понятие делового общения.
16. Условия эффективности делового общения.
17. Формы делового общения.
18. Модель коммуникации в деловом общении
19. Этапы коммуникации в деловом общении
20. Приемы активного слушания
21. Типичные ошибки слушания
22. Позы и жесты в деловой коммуникации
23. Визуальный контакт
24. Расположение за столом переговоров
25. Специфика публичного выступления как формы делового общения
26. Принципы и структура построения речи
27. Элементы публичного выступления
28. Правила успешного выступления и уверенного поведения

14.1.7. Темы докладов

1. Основные каналы невербальной коммуникации
2. Характеристика основных каналов невербальной коммуникации
3. Стратегии поведения в конфликтной ситуации
4. Коммуникативные барьеры в деловом общении
5. Рукопожатие в деловом общении
6. Одежда как элемент невербальной коммуникации

14.2. Требования к оценочным материалам для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов

Для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов предусмотрены дополнительные оценочные материалы, перечень которых указан в таблице 14.

Таблица 14 – Дополнительные материалы оценивания для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов

Категории обучающихся	Виды дополнительных оценочных материалов	Формы контроля и оценки результатов обучения
С нарушениями слуха	Тесты, письменные самостоятельные работы, вопросы к зачету, контрольные работы	Преимущественно письменная проверка
С нарушениями зрения	Собеседование по вопросам к зачету, опрос по терминам	Преимущественно устная проверка (индивидуально)
С нарушениями	Решение дистанционных тестов,	Преимущественно дистанционными

Согласована на портале № 26957

опорно-двигательного аппарата	контрольные работы, письменные самостоятельные работы, вопросы к зачету	методами
С ограничениями по общемедицинским показаниям	Тесты, письменные самостоятельные работы, вопросы к зачету, контрольные работы, устные ответы	Преимущественно проверка методами исходя из состояния обучающегося на момент проверки

14.3. Методические рекомендации по оценочным материалам для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов

Для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов предусматривается доступная форма предоставления заданий оценочных средств, а именно:

- в печатной форме;
- в печатной форме с увеличенным шрифтом;
- в форме электронного документа;
- методом чтения ассистентом задания вслух;
- предоставление задания с использованием сурдоперевода.

Лицам с ограниченными возможностями здоровья и инвалидам увеличивается время на подготовку ответов на контрольные вопросы. Для таких обучающихся предусматривается доступная форма предоставления ответов на задания, а именно:

- письменно на бумаге;
- набор ответов на компьютере;
- набор ответов с использованием услуг ассистента;
- представление ответов устно.

Процедура оценивания результатов обучения лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов по дисциплине предусматривает предоставление информации в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

Для лиц с нарушениями зрения:

- в форме электронного документа;
- в печатной форме увеличенным шрифтом.

Для лиц с нарушениями слуха:

- в форме электронного документа;
- в печатной форме.

Для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

- в форме электронного документа;
- в печатной форме.

При необходимости для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов процедура оценивания результатов обучения может проводиться в несколько этапов.

Согласована на портале № 26957