

**МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**  
**Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования**  
**«ТОМСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ СИСТЕМ**  
**УПРАВЛЕНИЯ И РАДИОЭЛЕКТРОНИКИ»**  
**(ТУСУР)**



УТВЕРЖДАЮ  
Директор департамента образования

Документ подписан электронной подписью  
Сертификат: 1сбсfa0a-52a6-4f49-aef0-5584d3fd4820  
Владелец: Троян Павел Ефимович  
Действителен: с 19.01.2016 по 16.09.2019

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

**Деловые коммуникации**

Уровень образования: **высшее образование - магистратура**  
Направление подготовки / специальность: **38.04.02 Менеджмент**  
Направленность (профиль) / специализация: **Управление бизнесом**  
Форма обучения: **очная**  
Факультет: **ЭФ, Экономический факультет**  
Кафедра: **менеджмента, Кафедра менеджмента**  
Курс: **2**  
Семестр: **3**  
Учебный план набора 2016 года

**Распределение рабочего времени**

№	Виды учебной деятельности	3 семестр	Всего	Единицы
1	Лекции	12	12	часов
2	Практические занятия	36	36	часов
3	Всего аудиторных занятий	48	48	часов
4	Самостоятельная работа	96	96	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: 3 семестр

Томск 2018

## ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЯ

Рабочая программа дисциплины составлена с учетом требований федерального государственного образовательного стандарта высшего образования (ФГОС ВО) по направлению подготовки (специальности) 38.04.02 Менеджмент, утвержденного 30.03.2015 года, рассмотрена и одобрена на заседании кафедры менеджмента «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ года, протокол № \_\_\_\_\_.

Разработчик:

доцент каф. менеджмента \_\_\_\_\_ Т. Д. Санникова

Заведующий обеспечивающей каф.  
менеджмента

\_\_\_\_\_ М. А. Афонасова

Рабочая программа дисциплины согласована с факультетом и выпускающей кафедрой:

Декан ЭФ \_\_\_\_\_ А. В. Богомолова

Заведующий выпускающей каф.  
менеджмента

\_\_\_\_\_ М. А. Афонасова

Эксперты:

Профессор кафедры менеджмента  
(менеджмента)

\_\_\_\_\_ М. А. Афонасова

Старший преподаватель кафедры  
менеджмента (менеджмента)

\_\_\_\_\_ Т. В. Архипова

## 1. Цели и задачи дисциплины

### 1.1. Цели дисциплины

формирование комплекса знаний, умений и навыков в области деловых коммуникаций, которые позволят им в будущем применять теоретические положения в управленческой деятельности, коммуницировать в устной и письменной формах, руководить коллективом в сфере своей профессиональной деятельности, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия.

### 1.2. Задачи дисциплины

- дать магистрантам теоретические знания о формах деловых коммуникаций;
- сформировать навыки выбора и использования различных форм и средств деловых коммуникаций;
- сформировать навыки осуществления делового общения с учетом социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий;
- сформировать способность к правильной интерпретации конкретных проявлений коммуникативного поведения в бизнес-сфере различных культур.

## 2. Место дисциплины в структуре ОПОП

Дисциплина «Деловые коммуникации» (Б1.В.ДВ.3.1) относится к блоку 1 (вариативная часть).

Предшествующими дисциплинами, формирующими начальные знания, являются: Маркетинг в управлении бизнесом, Практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности (педагогическая практика), Теория организации и организационное поведение.

Последующими дисциплинами являются: Защита выпускной квалификационной работы, включая подготовку к защите и процедуру защиты.

## 3. Требования к результатам освоения дисциплины

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

- ОПК-1 готовностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач профессиональной деятельности;
- ОПК-2 готовностью руководить коллективом в сфере своей профессиональной деятельности, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия;
- ПК-10 способностью разрабатывать учебные программы и методическое обеспечение управленческих дисциплин, а также применять современные методы и методики в процессе их преподавания;

В результате изучения дисциплины обучающийся должен:

- **знать** виды и средства деловых коммуникаций; различные формы деловых коммуникаций и правила их осуществления; основные межкультурные различия в деловой коммуникации; этические требования к поведению в ходе коммуникаций в процессе служебной деятельности; правила поведения в различных социокультурных коммуникативных обстоятельствах;
- **уметь** использовать методы формирования коммуникативной компетентности в процессе обучения; использовать принципы этики делового общения в профессиональной деятельности; использовать принципы эффективности и приемы речевого воздействия в управлении коллективом; выбирать модели и стили делового общения в соответствии с особенностями коллектива или аудитории;
- **владеть** навыками публичных выступлений и письменного делового общения; навыками осуществления межличностных, групповых и организационных коммуникаций с учетом социокультурных особенностей коллектива; навыками использования методов и средств коммуницирования на основе принципа толерантности; навыками применения приемов деловой риторики в преподавательской практике.

#### 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
		3 семестр
Аудиторные занятия (всего)	48	48
Лекции	12	12
Практические занятия	36	36
Самостоятельная работа (всего)	96	96
Проработка лекционного материала	48	48
Подготовка к практическим занятиям, семинарам	48	48
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	Лек., ч	Прак. зан., ч	Сам. раб., ч	Всего часов (без экзамена)	Формируемые компетенции
3 семестр					
1 Деловые коммуникации: виды, правила, этапы	3	9	24	36	ОПК-1
2 Стратегии и тактики деловых коммуникаций. Деловая риторика	3	9	24	36	ОПК-1, ПК-10
3 Межкультурная коммуникация в сфере бизнеса, менеджмента и переговоров	3	9	24	36	ОПК-1, ОПК-2
4 Ассертивное поведение и ассертивное деловое общение	3	9	24	36	ОПК-1, ОПК-2, ПК-10
Итого за семестр	12	36	96	144	
Итого	12	36	96	144	

##### 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
3 семестр			
1 Деловые коммуникации: виды,	Особенности и принципы делового общения. Модель процесса коммуникации. Ба-	3	ОПК-1

правила, этапы	зовые элементы коммуникационного процесса. Основные виды делового общения. Цель и факторы коммуникации, отражаемые в деловой переписке. Виды деловых писем. Организация обычных сообщений. Деловые переговоры. Правила телефонных переговоров. Организация и порядок проведения делового совещания. Беседа как форма диалогического взаимодействия. Этапы проведения дискуссии.		
	Итого	3	
2 Стратегии и тактики деловых коммуникаций. Деловая риторика	Понятие коммуникативной стратегии. Эгоцентристская и децентристская стратегии. Понятие коммуникативной тактики. Виды тактики: конфронтация, партнерство, ролевое поведение, личностное поведение. Коммуникативные техники. Аргументация и логика. Принципы делового воздействия. Культура речевой деятельности. Техника звучащей речи. Риторические фигуры. Речевой этикет. Этапы подготовки и проведения публичного выступления. Доклад и речь как жанры делового общения. Типы речевых актов в деловом общении.	3	ОПК-1, ПК-10
	Итого	3	
3 Межкультурная коммуникация в сфере бизнеса, менеджмента и переговоров	Культура и деловая среда. Европейские, азиатские и латиноамериканские стили управления. Деловое общение в межкультурном аспекте. Корпоративная культура и межкультурная коммуникация. Межкультурная этика в бизнесе. Потребности межкультурной бизнес-коммуникации для менеджеров высшего, среднего и низшего звена. Деловой протокол и этикет. Переговоры. Факторы ведения переговоров (ожидания результатов, члены переговорной команды, физический контекст переговоров, стадии переговорного процесса). Стили ведения переговоров. Бизнес-аргументация. Методы убеждения собеседника.	3	ОПК-1, ОПК-2
	Итого	3	
4 Ассертивное поведение и ассертивное деловое общение	Понятие ассертивности. Ассертивный стиль поведения. Уровень ассертивности. Стили общения: агрессивный, пассивный, пассивно-агрессивный, ассертивный. Принципы ассертивного поведения. Ассертивные техники общения. Преимущества ассертивности. Базовые права ассертивной личности. Адекватность, позитивность, уважение, равноправие. Ассертив-	3	ОПК-1, ОПК-2, ПК-10

	ность и манипуляция в деловой коммуникации. Контрманипулятивные техники: техники воздействия; техники самообороны. Ассертивное влияние. 6 способов развития ассертивности.		
	Итого	3	
Итого за семестр		12	

### 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
Предшествующие дисциплины				
1 Маркетинг в управлении бизнесом			+	
2 Практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности (педагогическая практика)		+		+
3 Теория организации и организационное поведение	+	+	+	+
Последующие дисциплины				
1 Защита выпускной квалификационной работы, включая подготовку к защите и процедуру защиты		+		+

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

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

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

Компетенции	Виды занятий			Формы контроля
	Лек.	Прак. зан.	Сам. раб.	
ОПК-1	+	+	+	Экзамен, Конспект самоподготовки, Опрос на занятиях, Выступление (доклад) на занятии, Тест
ОПК-2	+	+	+	Экзамен, Конспект самоподготовки, Опрос на занятиях, Выступление (доклад) на занятии, Тест
ПК-10	+	+	+	Экзамен, Конспект самоподготовки, Опрос на занятиях, Выступление (доклад) на занятии, Тест

## 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
3 семестр			
1 Деловые коммуникации: виды, правила, этапы	1. Практические задания по теме раздела.2. Тестирование: тест оценки коммуникативных умений; тест «Культура телефонного общения».3. Выступление студента с презентацией на заданную тему.	9	ОПК-1
	Итого	9	
2 Стратегии и тактики деловых коммуникаций. Деловая риторика	1. Практические задания по теме раздела.2. Тренинг «Позитивные» вопросы.3. Тестирование: тест «Коммуникабельны ли вы?»; тест «Насколько вы терпимы»?4. Выступление студента с презентацией на заданную тему.	9	ОПК-1, ПК-10
	Итого	9	
3 Межкультурная коммуникация в сфере бизнеса, менеджмента и переговоров	1. Практические задания по теме раздела.2. Игра «Снежный ком». 3. Тестирование по материалу раздела.	9	ОПК-1, ОПК-2
	Итого	9	
4 Ассертивное поведение и ассертивное деловое общение	1. Практические задания по теме раздела.2. Упражнение: Я-подход и Вы-подход в общении.3. Тестирование: тест "Не слишком ли ты самоуверен?"; тест на демонстративность.	9	ОПК-1, ОПК-2, ПК-10
	Итого	9	
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 Деловые коммуникации: виды, правила, этапы	Подготовка к практическим занятиям, семинарам	12	ОПК-1	Выступление (доклад) на занятии, Конспект самоподготовки,
	Проработка лекционно-	12		

	го материала			Опрос на занятиях, Тест, Экзамен
	Итого	24		
2 Стратегии и тактики деловых коммуникаций. Деловая риторика	Подготовка к практическим занятиям, семинарам	12	ОПК-1, ПК-10	Выступление (доклад) на занятии, Конспект самоподготовки, Опрос на занятиях, Тест, Экзамен
	Проработка лекционного материала	12		
	Итого	24		
3 Межкультурная коммуникация в сфере бизнеса, менеджмента и переговоров	Подготовка к практическим занятиям, семинарам	12	ОПК-1, ОПК-2	Выступление (доклад) на занятии, Конспект самоподготовки, Опрос на занятиях, Тест, Экзамен
	Проработка лекционного материала	12		
	Итого	24		
4 Ассертивное поведение и ассертивное деловое общение	Подготовка к практическим занятиям, семинарам	12	ОПК-1, ОПК-2, ПК-10	Выступление (доклад) на занятии, Конспект самоподготовки, Опрос на занятиях, Тест, Экзамен
	Проработка лекционного материала	12		
	Итого	24		
Итого за семестр		96		
	Подготовка и сдача экзамена	36		Экзамен
Итого		132		

### 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	9	9	10	28
Конспект самоподготовки	5	5	5	15
Опрос на занятиях	5	5	5	15
Тест	4	4	4	12
Итого максимум за период	23	23	24	70
Экзамен				30
Нарастающим итогом	23	46	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

## 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)
65 - 69	E (посредственно)	
3 (удовлетворительно) (зачтено)		60 - 64
2 (неудовлетворительно) (не зачтено)	Ниже 60 баллов	F (неудовлетворительно)

## 12. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

### 12.1. Основная литература

1. Тимофеев М.И. Деловые коммуникации [Электронный ресурс]: Учеб. пособие / М.И. Тимофеев. - 2-е изд. - М.: ИЦ РИОР: ИНФРА-М, 2011. - 120 с.: 70x100 1/32. (обложка, карм. формат) ISBN 978-5-369-00904-8 — Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=260390> (дата обращения: 09.06.2018).

2. Деловое общение [Электронный ресурс] [Электронный ресурс]: Учебное пособие / Авт.-сост. И. Н. Кузнецов. - 5-е изд. - М.: Дашков и К, 2013. - 528 с. - ISBN 978-5-394-01739-1 — Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=411372> (дата обращения: 09.06.2018).

### 12.2. Дополнительная литература

1. Деловые коммуникации [Электронный ресурс] [Электронный ресурс]: учебное пособие / сост. Т.И. Сахнюк. – Ставрополь: СтГАУ, 2013. – 92 с. — Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=514137> (дата обращения: 09.06.2018).

2. Пивоваров А.М. Деловые коммуникации [Электронный ресурс]: социально-психологические аспекты : учеб. пособие / А.М. Пивоваров. – М. : РИОР : ИНФРА-М, 2017. – 145 с. – (Высшее образование: Магистратура). — Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=672802> (дата обращения: 09.06.2018).

3. Деловое общение [Электронный ресурс]: Учебник для вузов / П.И. Сидоров, М.Е. Путин, И.А. Коноплева; Под ред. П.И. Сидорова. - 2-е изд., перераб. - М.: ИНФРА-М, 2010. - 384 с.: ил.; 60x90 1/16. - (Высшее образование). ISBN 978-5-16-003843-8 — Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=196235> (дата обращения: 09.06.2018).

4. Титова Л.Г. Деловое общение [Электронный ресурс]: Учеб. пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям экономики и управления Учебное пособие / Титова Л.Г. - М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2015. - 271 с. ISBN 978-5-238-00919-3 — Режим доступа:

### **12.3. Учебно-методические пособия**

#### **12.3.1. Обязательные учебно-методические пособия**

1. Деловые коммуникации [Электронный ресурс]: Методические указания к практическим занятиям и самостоятельной работе магистрантов / Т. Д. Санникова - 2018. 16 с. — Режим доступа: <https://edu.tusur.ru/publications/8350> (дата обращения: 09.06.2018).

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

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

##### **Для лиц с нарушениями зрения:**

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

##### **Для лиц с нарушениями слуха:**

- в форме электронного документа;
- в печатной форме.

##### **Для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:**

- в форме электронного документа;
- в печатной форме.

#### **12.4. Профессиональные базы данных и информационные справочные системы**

1. Деловые коммуникации // Библиотека успешного бизнесмена.- <http://club-energy.ru/c.php>
2. Стратегия бизнес-коммуникаций: составление деловых писем - <http://www.dist-cons.ru/modules/Strategy/section3.html>
3. Организационная психология. Деловое общение - <http://azps.ru/articles/org/indexdo.html>
4. Дополнительно к профессиональным базам данных рекомендуется использовать информационные, справочные и нормативные базы данных <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 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 22-24, оборудованная доской и стандартной учебной мебелью. Имеются демонстрационное оборудование и учебно-наглядные пособия, обеспечивающие тематические иллюстрации по лекционным разделам дисциплины.

##### **13.1.2. Материально-техническое и программное обеспечение для практических занятий**

Учебная аудитория

учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа

634045, Томская область, г. Томск, ул. Красноармейская, д. 146, 501 ауд.

Описание имеющегося оборудования:

- Проектор MS506;
- ПЭВМ С14 (Intel Core i3 2 Гб, Windows7);
- Экран на электро-приводе;
- Магнитно-маркерная доска;
- Комплект специализированной учебной мебели;
- Рабочее место преподавателя.

Программное обеспечение:

- Microsoft Windows 7 Pro
- Mozilla Firefox

### **13.1.3. Материально-техническое и программное обеспечение для самостоятельной работы**

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

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

Состав оборудования:

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

Перечень программного обеспечения:

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

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

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

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

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

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

## **14. Оценочные материалы и методические рекомендации по организации изучения дисциплины**

### **14.1. Содержание оценочных материалов и методические рекомендации**

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

#### **14.1.1. Тестовые задания**

1. Информацию в деловых коммуникациях используют
  - 1) только объективную
  - 2) объективную и субъективную
  - 3) только субъективную
2. Специфической чертой деловой коммуникации является:

- 1) неформальность
- 2) регламентированность
- 3) сотрудничество
- 4) горизонтальность
3. Монологическая деловая коммуникация характеризуется
  - 1) положением коммуникантов в пространстве
  - 2) однонаправленностью речи между говорящим и слушающим
  - 3) наличием опосредующего аппарата
  - 4) двунаправленностью речи между говорящим и слушающим
4. В функции коммуникаций не входит:
  - 1) информативная
  - 2) административная
  - 3) перцептивная
  - 4) экспрессивная
5. Перцептивная функция коммуникации заключается
  - 1) в передаче информации по каналам коммуникации
  - 2) в восприятии друг друга партнерами в ходе общения и установлении на этой основе взаимопонимания
  - 3) в организации информационно-коммуникативного взаимодействия
  - 4) в возбуждении или изменении характера эмоциональных переживаний
6. Интерактивная функция коммуникации – это...
  - 1) организация взаимодействия
  - 2) передача истинных или ложных сведений
  - 3) влияние на эмоциональные переживания
  - 4) установление взаимопонимания
7. Факторами успешности деловой беседы могут быть
  - 1) абстрактность изложения информации
  - 2) элемент внезапности
  - 3) монотонность речи
  - 4) повторение основных положений
8. При массовой дискуссии:
  - 1) назначаются специальные докладчики
  - 2) все участники находятся в равном положении
  - 3) не соблюдаются общепринятые правила и регламент
  - 4) подготовленность участников не важна
9. Элокуция как этап подготовки публичной речи – это:
  - 1) структурирование материала речи
  - 2) стилистическое оформление речи
  - 3) мысленное освоение текста речи
10. Коммуникации в коллективе предполагают...
  - 1) обязательность контактов всех участников общения, независимо от симпатий и антипатий
  - 2) игнорирование национально-культурных традиций
  - 3) отсутствие формальных ограничений
  - 4) дифференцированный подход в стиле общения в зависимости от личных предпочтений
11. Выберите верное утверждение:
  - 1) вербальное взаимодействие – это использование языка жестов
  - 2) невербальное взаимодействие свидетельствует о желаемом уровне общения
  - 3) деловая коммуникация не имеет формальных ограничений
  - 4) умение слушать проявляется в том, что слушающий воздерживается от выражения своих эмоций, когда говорящий излагает информацию
12. Неформальное общение высоко ценится в коллективах, преимущественно состоящих из...
  - 1) русских

- 2) американцев
  - 3) англичан
  - 4) японцев
13. Высокий уровень этноцентризма в деловом общении проявляют...
- 1) немцы
  - 2) американцы
  - 3) русские
  - 4) израильтяне
14. Равенство и дружелюбные отношения при деловом общении предпочитают...
- 1) англичане
  - 2) итальянцы
  - 3) немцы
  - 4) китайцы
15. Отметьте виды аудирования в зависимости от особенностей восприятия текста:
- 1) глобальное
  - 2) резюмирование
  - 3) детальное
  - 4) критическое
  - 5) рефлексивное
16. Неполным соблюдением норм, чрезмерным насыщением речи книжными либо разговорными словами характеризуется...
- 1) элитарная речевая культура
  - 2) среднелитературная речевая культура
  - 3) фамильярно-разговорный тип речевой культуры
17. К риторическим фигурам слова относятся:
- 1) антитеза
  - 2) оксюморон
  - 3) инверсия
  - 4) синекдоха
18. Одним из показателей ассертивности является
- 1) некомпетентность
  - 2) высокое самомнение
  - 3) манипулятивное поведение
  - 4) адекватная оценка собственной личности
19. К стратегиям ассертивного поведения относятся:
- 1) скрытность
  - 2) сломанная пластинка
  - 3) раскрытие информации
  - 4) отрицание компромиссов
20. Ассертивное поведение...
- 1) снижает эффективность деловых коммуникаций
  - 2) повышает эффективность деловых коммуникаций
  - 3) никак не влияет на эффективность деловых коммуникаций

#### **14.1.2. Экзаменационные вопросы**

1. Виды и основные функции коммуникаций.
2. Условия и ограничения деловой коммуникации.
3. Принципы делового общения.
4. Процесс коммуникации: базовые элементы.
5. Основные виды делового общения.
6. Виды деловых писем.
7. Организация обычных сообщений.
8. Деловые переговоры.
9. Телефонные переговоры.
10. Деловое совещание.

11. Беседа и дискуссия.
12. Понятие коммуникативной стратегии.
13. Сущность эгоцентристской стратегии.
14. Сущность децентристской стратегии.
15. Понятие коммуникативной тактики.
16. Тактика конфронтации, партнерства.
17. Ролевое поведение, личностное поведение.
18. Аргументация и логика в деловой коммуникации.
19. Принципы делового воздействия.
20. Культура речевой деятельности.
21. Техника звучащей речи.
22. Риторические фигуры.
23. Речевой этикет.
24. Коммуникативные техники.
25. Типы речевых актов в деловом общении.
26. Публичное выступление.
27. Доклад и речь как жанры делового общения.
28. Культура и деловая среда.
29. Межкультурная коммуникация.
30. Межкультурная этика в бизнесе.
31. Европейские, азиатские и латиноамериканские стили управления.
32. Деловой протокол и этикет.
33. Факторы ведения переговоров.
34. Стили ведения переговоров.
35. Бизнес-аргументация.
36. Методы убеждения собеседника.
37. Понятие ассертивности.
38. Стили общения: агрессивный, пассивный, пассивно-агрессивный, ассертивный.
39. Ассертивный стиль поведения.
40. Уровень ассертивности.
41. Базовые права ассертивной личности.
42. Принципы ассертивного поведения.
43. Ассертивные техники общения.
44. Контрманипулятивные техники: техники воздействия; техники самообороны.
45. Преимущества ассертивности.
46. Ассертивность и манипуляция в деловой коммуникации.
47. Ассертивное влияние.
48. Способы развития ассертивности.

#### **14.1.3. Темы опросов на занятиях**

1. Принципы делового общения.
2. Процесс коммуникации.
3. Основные виды делового общения.
4. Виды деловых писем.
5. Организация обычных сообщений.
6. Телефонные переговоры.
7. Деловое совещание.
8. Беседа и дискуссия.
9. Понятие коммуникативной стратегии.
10. Сущность эгоцентристской стратегии.
11. Сущность децентристской стратегии.
- Понятие коммуникативной тактики.
12. Тактика конфронтации, партнерства.
13. Аргументация и логика.
14. Принципы делового воздействия.

15. Культура речевой деятельности.
16. Техника звучащей речи.
17. Риторические фигуры.
18. Речевой этикет.
19. Публичное выступление.
20. Культура и деловая среда.
21. Корпоративная культура и межкультурная коммуникация.
22. Межкультурная этика в бизнесе.
23. Деловой протокол и этикет.
24. Факторы ведения переговоров.
25. Стили ведения переговоров.
26. Бизнес-аргументация.
27. Методы убеждения собеседника.
28. Понятие ассертивности.
29. Ассертивный стиль поведения.
30. Уровень ассертивности.
31. Принципы ассертивного поведения.
32. Ассертивные техники общения.
33. Преимущества ассертивности.
34. Ассертивность и манипуляция в деловой коммуникации.
35. Ассертивное влияние.

#### **14.1.4. Темы докладов**

1. Базовые элементы коммуникационного процесса.
2. Ролевое поведение, личностное поведение.
3. Коммуникативные техники.
4. Типы речевых актов в деловом общении.
5. Доклад и речь как жанры делового общения.
6. Европейские, азиатские и латиноамериканские стили управления.
7. Деловое общение в межкультурном аспекте.
8. Потребности межкультурной бизнес-коммуникации для менеджеров высшего, среднего и низшего звена.
9. Стили общения: агрессивный, пассивный, пассивно-агрессивный, ассертивный.
10. Базовые права ассертивной личности.
11. Контрманипулятивные техники: техники воздействия; техники самообороны.
12. 6 способов развития ассертивности.

#### **14.1.5. Вопросы на самоподготовку**

1. Базовые элементы коммуникационного процесса.
2. Ролевое поведение, личностное поведение.
3. Коммуникативные техники.
4. Типы речевых актов в деловом общении.
5. Доклад и речь как жанры делового общения.
6. Европейские, азиатские и латиноамериканские стили управления.
7. Деловое общение в межкультурном аспекте.
8. Потребности межкультурной бизнес-коммуникации для менеджеров высшего, среднего и низшего звена.
9. Стили общения: агрессивный, пассивный, пассивно-агрессивный, ассертивный.
10. Базовые права ассертивной личности.
11. Контрманипулятивные техники: техники воздействия; техники самообороны.
12. 6 способов развития ассертивности.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

**Для лиц с нарушениями зрения:**

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

**Для лиц с нарушениями слуха:**

- в форме электронного документа;
- в печатной форме.

**Для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:**

- в форме электронного документа;
- в печатной форме.

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