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

Профессиональная коммуникация

Уровень образования: **высшее образование - магистратура**
Направление подготовки / специальность: **38.04.01 Экономика**
Направленность (профиль) / специализация: **Экономика предпринимательства**
Форма обучения: **заочная**
Факультет: **ЗиВФ, Заочный и вечерний факультет**
Кафедра: **экономики, Кафедра экономики**
Курс: **1**
Семестр: **1**
Учебный план набора 2017 года

Распределение рабочего времени

№	Виды учебной деятельности	1 семестр	Всего	Единицы
1	Практические занятия	16	16	часов
2	Всего аудиторных занятий	16	16	часов
3	Самостоятельная работа	124	124	часов
4	Всего (без экзамена)	140	140	часов
5	Подготовка и сдача зачета	4	4	часов
6	Общая трудоемкость	144	144	часов
			4.0	З.Е.

Контрольные работы: 1 семестр - 1
Зачет: 1 семестр

Томск 2018

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Шелупанов А.А.
Должность: Ректор
Дата подписания: 28.02.2018
Уникальный программный ключ:
c53e145e-8b20-45aa-9347-a5e4dbb90e8d

Согласована на портале № 41424

Рассмотрена и одобрена на заседании кафедры
протокол № 8 от « 2 » 7 2018 г.

ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЯ

Рабочая программа дисциплины составлена с учетом требований федерального государственного образовательного стандарта высшего образования (ФГОС ВО) по направлению подготовки (специальности) 38.04.01 Экономика, утвержденного 30.03.2015 года, рассмотрена и одобрена на заседании кафедры экономики «___» _____ 20__ года, протокол №_____.

Разработчики:

заведующий кафедрой кафедра Экономики	_____	М. В. Рыжкова
доцент кафедра Экономики	_____	В. Ю. Цибульникова
Заведующий обеспечивающей каф. экономики	_____	В. Ю. Цибульникова

Рабочая программа дисциплины согласована с факультетом и выпускающей кафедрой:

Декан ЗиВФ	_____	И. В. Осипов
Заведующий выпускающей каф. экономики	_____	В. Ю. Цибульникова

Эксперты:

Доцент кафедры экономики (экономики)	_____	Н. Б. Васильковская
Доцент кафедры экономики (экономики)	_____	Н. В. Шимко

Согласована на портале № 41424

1. Цели и задачи дисциплины

1.1. Цели дисциплины

формирование у обучающихся навыков коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач профессиональной деятельности, повышение осведомленности обучающихся о коммуникациях на рабочем месте и оснащение их новыми навыками межличностного общения, которые помогут при осуществлении руководства коллективом в сфере своей профессиональной деятельности, а также толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия.

1.2. Задачи дисциплины

- определить коммуникацию и ее роль на рабочем месте;
- описать преимущества эффективной коммуникации на рабочем месте;
- определить и объяснить наиболее общие аудитории и методы общения с каждой аудиторией;
- выявить и устранить общие препятствия для эффективной коммуникации;
- подвести итог 5-ступенчатой методики и объяснить ее полезность при общении с менеджером;
- обсудить лучшие подходы и методы коммуникации для доставки плохих новостей менеджеру;
- описать способы установления положительных связей с персоналом;
- обсудить методы расшифровки стилей общения руководителей;
- обсудить методы определения характеристик и движущих сил исполнительных руководителей;
- обсудить методы убеждения исполнительного руководства;
- определить лучшие методы успешной работы с виртуальными / удаленными командами;
- научиться основным подходам при руководстве коллективом в сфере своей профессиональной деятельности, что позволит толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия.

2. Место дисциплины в структуре ОПОП

Дисциплина «Профессиональная коммуникация» (Б1.Б.3) относится к блоку 1 (базовая часть).

Предшествующими дисциплинами, формирующими начальные знания, являются: Экономика и экономическое поведение.

Последующими дисциплинами являются: Методы и приемы в деятельности руководителя, Разработка маркетинговой стратегии бизнеса.

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;

В результате изучения дисциплины обучающийся должен:

- **знать** понятие и типы профессиональной коммуникации; барьеры коммуникации; принципы коммуникации; способы профессиональной коммуникации
- **уметь** избегать ошибок профессиональной коммуникации; правильно определять субординационную позицию в деловой коммуникации; выстроить коммуникацию в зависимости от ее способа
- **владеть** способами установления одно и двухнаправленной коммуникации; способами проведения электронных совещаний; навыками организации работы с электронными письмами;

Согласована на портале № 41424

методиками удаленной работы и выстраивания виртуальной коммуникации

4. Объем дисциплины и виды учебной работы

Общая трудоемкость дисциплины составляет 4.0 зачетных единицы и представлена в таблице 4.1.

Таблица 4.1 – Трудоемкость дисциплины

Виды учебной деятельности	Всего часов	Семестры
		1 семестр
Аудиторные занятия (всего)	16	16
Практические занятия	16	16
Самостоятельная работа (всего)	124	124
Подготовка к контрольным работам	16	16
Выполнение индивидуальных заданий	17	17
Подготовка к практическим занятиям, семинарам	91	91
Всего (без экзамена)	140	140
Подготовка и сдача зачета	4	4
Общая трудоемкость, ч	144	144
Зачетные Единицы	4.0	

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	Прак. зан., ч	Сам. раб., ч	Всего часов (без экзамена)	Формируемые компетенции
1 семестр				
1 Понятие коммуникации	1	10	11	ОПК-1, ОПК-2
2 Эффективная коммуникация на рабочем месте	1	10	11	ОПК-1, ОПК-2
3 Оценка коммуникативных способностей магистров	2	10	12	ОПК-1, ОПК-2
4 Важные коммуникационные навыки	2	12	14	ОПК-1, ОПК-2
5 Принципы коммуникации	2	14	16	ОПК-1, ОПК-2
6 Эффективные совещания	2	20	22	ОПК-1, ОПК-2
7 Эффективные электронные письма	2	9	11	ОПК-1, ОПК-2
8 Виртуальные профессиональные коммуникации	2	22	24	ОПК-1, ОПК-2
9 Итоговое задание	2	17	19	ОПК-1, ОПК-2
Итого за семестр	16	124	140	
Итого	16	124	140	

5.2. Разделы дисциплины и междисциплинарные связи с обеспечивающими (предыдущими) и обеспечиваемыми (последующими) дисциплинами

Разделы дисциплины и междисциплинарные связи с обеспечивающими (предыдущими) и

Согласована на портале № 41424

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	6	7	8	9
Предшествующие дисциплины									
1 Экономика и экономическое поведение	+			+					
Последующие дисциплины									
1 Методы и приемы в деятельности руководителя		+		+			+	+	
2 Разработка маркетинговой стратегии бизнеса				+	+	+	+		

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.	
ОПК-1	+	+	Контрольная работа, Выполнение контрольной работы, Отчет по индивидуальному заданию, Конспект самоподготовки, Проверка контрольных работ, Собеседование, Опрос на занятиях, Зачет, Тест, Отчет по практическому занятию
ОПК-2	+	+	Контрольная работа, Выполнение контрольной работы, Отчет по индивидуальному заданию, Конспект самоподготовки, Проверка контрольных работ, Собеседование, Опрос на занятиях, Зачет, Тест, Отчет по практическому занятию

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
1 семестр			
1 Понятие коммуникации	Понятие профессиональной коммуникации. Понятие послание и передаваемая информация. Виды профессиональной ком-	1	ОПК-1, ОПК-2

Согласована на портале № 41424

	муникации.		
	Итого	1	
2 Эффективная коммуникация на рабочем месте	Понятие эффективной коммуникации. Барьеры коммуникации. Блоки в коммуникации. Ситуации с блоками в коммуникации.	1	ОПК-1, ОПК-2
	Итого	1	
3 Оценка коммуникативных способностей магистров	Тестирование магистров. Планирование собственного сообщения. Кодирование сообщения. Выбор канала передачи сообщения. Декодирование сообщения. Обратная связь. Эмпатия и язык тела. Разработка собственного оценочного инструмента.	2	ОПК-1, ОПК-2
	Итого	2	
4 Важные коммуникационные навыки	Коммуникационные стили. Секреты успешной и понятной коммуникации. Ошибки в профессиональной коммуникации.	2	ОПК-1, ОПК-2
	Итого	2	
5 Принципы коммуникации	Семь принципов коммуникации и примеры их нарушения с корректировкой. Ошибки делового текста.	2	ОПК-1, ОПК-2
	Итого	2	
6 Эффективные совещания	Секреты успешного совещания. Базовые критерии эффективного совещания. Факторы по каждому критерию.	2	ОПК-1, ОПК-2
	Итого	2	
7 Эффективные электронные письма	Структура электронного письма. Оболочки по работе с электронными письмами. Принципы составления писем. Этика ответа на письма. Принципы организации сортировки и хранения электронных писем.	2	ОПК-1, ОПК-2
	Итого	2	
8 Виртуальные профессиональные коммуникации	Виртуальная команда. Принципы управления виртуальной командой. Удаленная работа. Специфика коммуникаций в виртуальных командах и удаленной работе.	2	ОПК-1, ОПК-2
	Итого	2	
9 Итоговое задание	Планирование методов и средств деловой коммуникации со стейкхолдерами проекта магистра	2	ОПК-1, ОПК-2
	Итого	2	
Итого за семестр		16	

9. Самостоятельная работа

Виды самостоятельной работы, трудоемкость и формируемые компетенции представлены в таблице 9.1.

Согласована на портале № 41424

Таблица 9.1 – Виды самостоятельной работы, трудоемкость и формируемые компетенции

Названия разделов	Виды самостоятельной работы	Трудоемкость, ч	Формируемые компетенции	Формы контроля
1 семестр				
1 Понятие коммуникации	Подготовка к практическим занятиям, семинарам	10	ОПК-1, ОПК-2	Зачет, Конспект самоподготовки, Опрос на занятиях, Собеседование, Тест
	Итого	10		
2 Эффективная коммуникация на рабочем месте	Подготовка к практическим занятиям, семинарам	10	ОПК-1, ОПК-2	Зачет, Конспект самоподготовки, Опрос на занятиях, Тест
	Итого	10		
3 Оценка коммуникативных способностей магистров	Подготовка к практическим занятиям, семинарам	10	ОПК-1, ОПК-2	Зачет, Собеседование, Тест
	Итого	10		
4 Важные коммуникационные навыки	Подготовка к практическим занятиям, семинарам	12	ОПК-1, ОПК-2	Зачет, Конспект самоподготовки, Опрос на занятиях, Собеседование, Тест
	Итого	12		
5 Принципы коммуникации	Подготовка к практическим занятиям, семинарам	14	ОПК-1, ОПК-2	Зачет, Конспект самоподготовки, Собеседование, Тест
	Итого	14		
6 Эффективные совещания	Подготовка к практическим занятиям, семинарам	12	ОПК-1, ОПК-2	Выполнение контрольной работы, Зачет, Опрос на занятиях, Проверка контрольных работ, Собеседование, Тест
	Подготовка к контрольным работам	8		
	Итого	20		
7 Эффективные электронные письма	Подготовка к практическим занятиям, семинарам	9	ОПК-1, ОПК-2	Зачет, Опрос на занятиях, Собеседование, Тест
	Итого	9		
8 Виртуальные профессиональные коммуникации	Подготовка к практическим занятиям, семинарам	14	ОПК-1, ОПК-2	Выполнение контрольной работы, Зачет, Конспект самоподготовки, Опрос на занятиях, Проверка контрольных работ, Тест
	Подготовка к контрольным работам	8		
	Итого	22		
9 Итоговое задание	Выполнение индивидуальных заданий	17	ОПК-1, ОПК-2	Зачет, Отчет по индивидуальному заданию, Тест
	Итого	17		

Согласована на портале № 41424

Итого за семестр		124		
	Подготовка и сдача зачета	4		Зачет
Итого		128		

10. Курсовой проект / курсовая работа

Не предусмотрено РУП.

11. Рейтинговая система для оценки успеваемости обучающихся

Рейтинговая система не используется.

12. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

12.1. Основная литература

1. Процессы коммуникации в современном обществе [Электронный ресурс]: Конспект лекций / Покровская Е. М. - 2016. 91 с. — Режим доступа: https://edu.tusur.ru/publications/6434 (дата обращения: 15.06.2018).

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: 15.06.2018).

3. Кочеткова, А. И. Организационное поведение и организационное моделирование в 3 ч. Часть 1. Основы, сущность и модели [Электронный ресурс]: учебник и практикум для бакалавриата и магистратуры / А. И. Кочеткова, П. Н. Кочетков. — 6-е изд., испр. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 302 с. — (Серия : Бакалавр и магистр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-01881-3. — Режим доступа: https://biblio-online.ru/book/8D2DA310-03B1-46FF-A17E-66E39541CC68/organizacionnoe-povedenie-i-organizacionnoe-modelirovanie-v-3-ch-chast-1-osnovy-suschnost-i-modeli (дата обращения: 15.06.2018).

12.2. Дополнительная литература

1. Деловые коммуникации [Электронный ресурс]: Учебное пособие / Емельянова Е. А. - 2014. 122 с. — Режим доступа: https://edu.tusur.ru/publications/4572 (дата обращения: 15.06.2018).

2. Мясоедов, С. П. Кросс-культурный менеджмент [Электронный ресурс]: учебник для бакалавриата и магистратуры / С. П. Мясоедов, Л. Г. Борисова. — 3-е изд. — М. : Издательство Юрайт, 2018. — 314 с. — (Серия : Бакалавр и магистр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-02314-5. — Режим доступа: https://biblio-online.ru/book/47F864E0-DB21-473B-A41E-FA12EAA5F7D3/kross-kulturnyy-menedzhment (дата обращения: 15.06.2018).

12.3. Учебно-методические пособия

12.3.1. Обязательные учебно-методические пособия

1. Профессиональная коммуникация [Электронный ресурс]: Учебно-методическое пособие к практическим занятиям и самостоятельной работе / Рыжкова М. - 2017. 45 с. — Режим доступа: https://edu.tusur.ru/publications/6945 (дата обращения: 15.06.2018).

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;

Согласована на портале № 41424

– в печатной форме.

12.4. Профессиональные базы данных и информационные справочные системы

1. Ormond Coaching and Training - http://www.leadership-development-tips.com/
2. The MindTools - https://www.mindtools.com/
3. Система «ГАРАНТ» - www.garant.ru
4. Система «КонсультантПлюс» - www.consultant.ru

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

Учебно-вычислительная лаборатория / Компьютерный класс

учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, учебная аудитория для проведения занятий практического типа, учебная аудитория для проведения занятий лабораторного типа, учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа

634045, Томская область, г. Томск, ул. Красноармейская, д. 146, 611 ауд.

Описание имеющегося оборудования:

- Сервер Intel Xeon X3430;
- Компьютер Intel Core i3-540;
- ПЭВМ Celeron 2 ГГц (Corei3-540) (18 шт.);
- Компьютер WS2 на базе Core 2 Duo E6300 (8 шт.);
- Проектор Epson EB-X12;
- Экран настенный;
- Доска магнитно-маркерная;
- Сканер Canon CanoScan UDE210 A4;
- Принтер Canon LBP-1120;
- Комплект специализированной учебной мебели;
- Рабочее место преподавателя.

Программное обеспечение:

– 7-Zip
– FoxitReader
– Google Chrome
– Microsoft Office 2007
– Microsoft Windows 7 Pro
– Microsoft Windows Server 2008
– Mozilla Firefox
– Консультант Плюс

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.

Согласована на портале № 41424

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 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. Общение людей осуществляется с помощью каких видов коммуникаций?
1) вербальных и устных
2) вербальных и невербальных
3) письменных и невербальных
4) устных и невербальных

2. С помощью каких видов сообщений осуществляются вербальные коммуникации?
1) устных и письменных
2) слов и жестов
3) жестов и мимики
4) устных и бессловесных

3. Коммуникации в устной и письменной формах в организации важны?
1) только для систем управления
2) для управленческих и производственных систем
3) для всей организации в целом
4) только для отдельных структур организации

4. Скорость, с которой происходят изменения во внешней среде организации, называется?
1) подвижность среды
2) неопределенность среды
3) статичность среды
4) сложность среды

Согласована на портале № 41424

5. Формальным каналом передачи информации в организации является?
1) организационная структура
2) профессиональная структура
3) неформальная структура
4) социально-демографическая структура

6. Какая структура в организации основана на личных контактах работников организации?
1) организационная структура
2) профессиональная структура
3) неформальная структура
4) социально-демографическая структура

7. Американские ученые, изучая варианты коммуникативных моделей в организации, выделяли ряд типов коммуникаторов, из которых контроль прохождения информации к другим работникам осуществляет?
1) пограничник
2) связной
3) сторож
4) лидер мнений

8. В случае, если вам необходимо руководить коллективом в сфере своей профессиональной деятельности, и толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия, выделите тип коммуникатора, который, согласно типологии американских коммуникативных моделей, оказывает влияние на мнение других работников?
1) пограничник
2) связной
3) сторож
4) лидер мнений

9. При осуществлении руководства коллективом в сфере своей профессиональной деятельности, выделите тип коммуникатора, который является связующим звеном между работниками в организации?
1) пограничник
2) связной
3) сторож
4) лидер мнений

10. Среди вертикальных коммуникаций в организации различают?
1) восходящие и деструктивные
2) восходящие и нисходящие
3) нисходящие и конструктивные
4) восходящие и конструктивные

11. Если вы осуществляете процесс коммуникации на родном или иностранном языке, то ситуация, при которой у получателя информации не возникает дополнительных вопросов, характеризуется такой чертой эффективной обратной связи, как?
1) описательность
2) конструктивность
3) своевременность
4) конкретность

12. Если вы осуществляете процесс коммуникации на родном или иностранном языке, то ситуация, при которой коммуникаторы хорошо понимают друг друга, характеризуется как?

Согласована на портале № 41424

1) своевременность
2) готовность
3) достоверность
4) ясность

13. Руководитель пришел к подчиненным и сообщил о режиме работы в предстоящие предпраздничные дни. Это пример коммуникации?
1) горизонтальной
2) нисходящей
3) восходящей
4) интерактивной

14. Бригадир доложил начальнику цеха о выполнении задания. Это пример коммуникации?
1) горизонтальной
2) нисходящей
3) восходящей
4) интерактивной

15. Коммуникативный процесс включает в себя определенные этапы. Выберите из указанного правильную последовательность действий.
1) формирование, передача, прием, расшифровка и использование информации
2) прием, передача, формирование, расшифровка и использование информация
3) расшифровка, использование, формирование, передача и прием информации
4) прием, расшифровка, использование, формирование и передача информации

16. Для адекватного восприятия информации в процессе коммуникации на русском или иностранном языках необходимо единство?
1) кодирования и шифровки информации
2) расшифровки и декодирования информации
3) кодирования и декодирования информации
4) кодирования и перекодирования информации

17. Ошибки, статусные различия, разные уровни культуры являются причинами?
1) помех и декодирования информации
2) барьеров и помех в коммуникации
3) информирования и дезинформирования
4) адекватности восприятия информации

18. Определите, какое из технических средств коммуникации обеспечивает персонифицированное получение информации?
1) газета
2) журнал
3) телефон
4) телевизор

19. На каком этапе делового обсуждения участники делятся информацией и взглядами, вырабатывают альтернативные решения, обсуждают достоинства и недостатки различных вариантов и т. д.?
1) на начальном
2) в середине обсуждения
3) в конце встречи
4) в процессе знакомства

20. Что из перечисленного может помешать установлению контакта с собеседником?

Согласована на портале № 41424

1) приветствие
2) улыбка
3) поиск взаимных интересов
4) постоянное подчеркивание собственной значимости

21. Какую реплику при вручении визитной карточки следует признать корректной?
1) вот моя визитка
2) прочтите мою визитку, там все написано
3) позвольте вручить вам мою визитную карточку
4) вот моя визитка, у Вас такой точно нет

22. Какой из перечисленных советов для развития уверенности в себе в процессе коммуникации нельзя признать удачным?
1) перестаньте критиковать себя
2) критически относитесь к партнеру
3) старайтесь быть позитивным
4) перестаньте жаловаться

14.1.2. Вопросы на собеседование

1. Каковы особенности работы виртуальной команды?
2. Протестируйте платформы поиска удаленной работы Upwork, 99designs, или Freelancer.
3. Объясните, как вы понимаете 6 принципов деловой коммуникации Стейси Блэкмен. Какие из этих принципов и когда вы нарушаете?
4. Приведите примеры «смертельных» ошибок коммуникации.

14.1.3. Зачёт

По рейтинговой системе с учетом защиты всех видов заданий. Зачетной работой является выполненное, оформленное и защищенное индивидуальное задание.

Распланируйте методы и средства деловой коммуникации со стейкхолдерами вашего проекта.

Кратко опишите идею своего проекта.
1) Перечень сторон, с которыми будет осуществляться коммуникация
2) Язык коммуникации
3) Принципы коммуникации и кодекс коммуникации внутри трудового коллектива
4) Каким образом вами и вашими сотрудниками будут устраняться ошибки коммуникации с внешними стейкхолдерами
5) Какими средствами будет осуществляться коммуникация со стейкхолдерами и сотрудниками и требования к оборудованию
6) Приментие Communications Planning Tool
7) Приведите типы и тексты деловых писем и email (в том числе их перевод на английский язык)
8) Опишите принципы организации деловой переписки по e-mail и принципы хранения online документов
9) Какие принципы, механизмы удаленной работы вы будете использовать.

14.1.4. Темы индивидуальных заданий

1. Распланируйте методы и средства деловой коммуникации со стейкхолдерами вашего проекта.
2. Напишите деловое письмо с использованием вышеперечисленных советов (на русском или английском языке) и пошлите одногруппнику. Проведите взаимное оценивание.
3. Зайдите на сайт Communications Planning Tool (https://www.mindtools.com/CommSkllCommunicationsPlanning.htm) и протестируйте этот метод.

14.1.5. Вопросы на самоподготовку

1. Что такое профессиональная коммуникация.
2. Дистанция в общении с коллегами.

Согласована на портале № 41424

3. Что такое четкая коммуникация.
4. Как вы понимаете толерантность в коммуникации.
5. Каковы особенности работы виртуальной команды?

14.1.6. Темы опросов на занятиях

1. Принципы коммуникации.
2. Типовые ошибки деловой коммуникации.
3. Способы организации удаленной работы.

14.1.7. Темы контрольных работ

1. Основы коммуникации с иностранными партнерами
2. Технологии и особенности проведения переговорного процесса
3. Особенности электронной коммуникации

14.1.8. Вопросы для подготовки к практическим занятиям, семинарам

Коммуникационные стили. Секреты успешной и понятной коммуникации. Ошибки в профессиональной коммуникации.

Семь принципов коммуникации и примеры их нарушения с корректировкой. Ошибки делового текста.

Секреты успешного совещания. Базовые критерии эффективного совещания. Факторы по каждому критерию.

Структура электронного письма. Оболочки по работе с электронными письмами. Принципы составления писем. Этика ответа на письма. Принципы организации сортировки и хранения электронных писем.

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.

Согласована на портале № 41424

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 № 41424