

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

Деловые коммуникации

Уровень образования: **высшее образование - бакалавриат**
Направление подготовки / специальность: **38.03.01 Экономика**
Направленность (профиль) / специализация: **Бухгалтерский учет, анализ и аудит**
Форма обучения: **заочная (в том числе с применением дистанционных образовательных технологий)**
Факультет: **ФДО, Факультет дистанционного обучения**
Кафедра: **экономики, Кафедра экономики**
Курс: **1**
Семестр: **2**
Учебный план набора 2018 года

Распределение рабочего времени

№	Виды учебной деятельности	2 семестр	Всего	Единицы
1	Самостоятельная работа под руководством преподавателя	16	16	часов
2	Контроль самостоятельной работы	2	2	часов
3	Всего контактной работы	18	18	часов
4	Самостоятельная работа	153	153	часов
5	Всего (без экзамена)	171	171	часов
6	Подготовка и сдача экзамена	9	9	часов
7	Общая трудоемкость	180	180	часов
			5.0	З.Е.

Контрольные работы: 2 семестр - 1

Экзамен: 2 семестр

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

Томск 2018

ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЯ

Рабочая программа дисциплины составлена с учетом требований федерального государственного образовательного стандарта высшего образования (ФГОС ВО) по направлению подготовки (специальности) 38.03.01 Экономика, утвержденного 12.11.2015 года, рассмотрена и одобрена на заседании кафедры экономики «__» _____ 20__ года, протокол №_____.

Разработчики:

старший преподаватель каф. экономики

_____ А. А. Кондратьева

доцент кафедры экономики ТУСУР

_____ Ф. А. Красина

Заведующий обеспечивающей каф. экономики

_____ В. Ю. Цибульникова

Рабочая программа дисциплины согласована с факультетом и выпускающей кафедрой:

Декан ФДО

_____ И. П. Черкашина

Заведующий выпускающей каф. экономики

_____ В. Ю. Цибульникова

Эксперты:

Доцент кафедры технологий электронного обучения (ТЭО)

_____ Ю. В. Морозова

Доцент кафедры экономики (экономики)

_____ Н. В. Шимко

1. Цели и задачи дисциплины

1.1. Цели дисциплины

Целью изучения дисциплины является формирование у студентов знаний, умений и навыков в области межличностных и групповых деловых коммуникаций, способствующих плодотворной работе в трудовом коллективе

1.2. Задачи дисциплины

- освоение теоретических знаний об основах деловых коммуникаций
- формирование навыков использования различных форм и методов деловых коммуникаций
- формирование навыков делового общения с учетом социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий
- выявлять и решать проблемы межличностного и межкультурного взаимодействия
-
-

2. Место дисциплины в структуре ОПОП

Дисциплина «Деловые коммуникации» (Б1.Б.21) относится к блоку 1 (базовая часть).

Предшествующими дисциплинами, формирующими начальные знания, являются: Иностранный язык, Культурология.

Последующими дисциплинами являются: Менеджмент, Общий и электронный документооборот.

3. Требования к результатам освоения дисциплины

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

- ОК-4 способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия;
- ОК-5 способностью работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия;

В результате изучения дисциплины обучающийся должен:

- **знать** методы работы в команде, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия методы организации контактной зоны предприятия сущность деловой коммуникации как вида деятельности о психологических закономерностях общения, обмене информацией и взаимодействии людей в процессе профессиональной деятельности виды, формы и средства деловой коммуникации, ее место и роль в системе управления организацией об организации различных форм деловой коммуникации, специфики норм международного делового общения современные технологии эффективного делового общения
- **уметь** работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия эффективно строить деловое общение с различными категориями людей использовать в практических ситуациях навыки и приемы делового общения моделировать деловые ситуации и проектировать свое поведение в них эффективно применять методы вербальных и невербальных коммуникаций в переговорах в зависимости от целей и задач делового взаимодействия
- **владеть** навыками работы в команде, толерантного восприятия социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий навыками деловых коммуникаций в профессиональной сфере практическими навыками осуществления деловых контактов с помощью различных коммуникативных средств правилами делового этикета

4. Объем дисциплины и виды учебной работы

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

Таблица 4.1 – Трудоемкость дисциплины

Виды учебной деятельности	Всего часов	Семестры
		2 семестр

Контактная работа (всего)	18	18
Самостоятельная работа под руководством преподавателя (СРП)	16	16
Контроль самостоятельной работы (КСР)	2	2
Самостоятельная работа (всего)	153	153
Подготовка к контрольным работам	72	72
Самостоятельное изучение тем (вопросов) теоретической части курса	81	81
Всего (без экзамена)	171	171
Подготовка и сдача экзамена	9	9
Общая трудоемкость, ч	180	180
Зачетные Единицы	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	СРП, ч	КСР, ч	Сам. раб., ч	Всего часов (без экзамена)	Формируемые компетенции
2 семестр					
1 Основные характеристики деловой коммуникации	2	2	26	28	ОК-4, ОК-5
2 Средства коммуникации	4		24	28	ОК-4, ОК-5
3 Формы деловой коммуникации	4		29	33	ОК-4, ОК-5
4 Этика и этикет деловых отношений	3		34	37	ОК-4, ОК-5
5 Конфликты в деловых коммуникациях	3		40	43	ОК-4, ОК-5
Итого за семестр	16	2	153	171	
Итого	16	2	153	171	

5.2. Содержание разделов дисциплины (самостоятельная работа под руководством преподавателя)

Содержание разделов дисциплин (самостоятельная работа под руководством преподавателя) приведено в таблице 5.2.

Таблица 5.2 – Содержание разделов дисциплин (самостоятельная работа под руководством преподавателя)

Названия разделов	Содержание разделов дисциплины (самостоятельная работа под руководством преподавателя)	Трудоемкость, ч	Формируемые компетенции
2 семестр			
1 Основные характеристики деловой коммуникации	Основные понятия деловой коммуникации и делового общения. Функции и виды коммуникации. Коммуникационный процесс.	2	ОК-4, ОК-5

	Итого	2	
2 Средства коммуникации	Особенности вербальной коммуникации. Структура и функции невербальной коммуникации.	4	ОК-4, ОК-5
	Итого	4	
3 Формы деловой коммуникации	Деловая беседа. Деловое совещание. Деловые переговоры.	4	ОК-4, ОК-5
	Итого	4	
4 Этика и этикет деловых отношений	Этические проблемы деловых отношений. Этикет делового человека.	3	ОК-4, ОК-5
	Итого	3	
5 Конфликты в деловых коммуникациях	Сущность понятия конфликт. Функции и виды конфликтов. Причины появления конфликтов.	3	ОК-4, ОК-5
	Итого	3	
Итого за семестр		16	

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

Разделы дисциплины и междисциплинарные связи с обеспечивающими (предыдущими) и обеспечиваемыми (последующими) дисциплинами представлены в таблице 5.3.

Таблица 5.3 – Разделы дисциплины и междисциплинарные связи

Наименование дисциплин	№ разделов данной дисциплины, для которых необходимо изучение обеспечивающих и обеспечиваемых дисциплин				
	1	2	3	4	5
Предшествующие дисциплины					
1 Иностранный язык			+		
2 Культурология	+		+	+	
Последующие дисциплины					
1 Менеджмент		+			+
2 Общий и электронный документооборот	+	+	+		

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 и	Виды занятий			Формы контроля
	СРП	КСР	Сам. раб.	
ОК-4	+	+	+	Контрольная работа, Экзамен, Проверка контрольных работ, Тест
ОК-5	+	+	+	Контрольная работа, Экзамен, Проверка контрольных работ, Тест

6. Интерактивные методы и формы организации обучения

Не предусмотрено РУП.

7. Лабораторные работы

Не предусмотрено РУП.

8. Контроль самостоятельной работы

Виды контроля самостоятельной работы приведены в таблице 8.1.

Таблица 8.1 – Виды контроля самостоятельной работы

№	Вид контроля самостоятельной работы	Трудоемкость (час.)	Формируемые компетенции
2 семестр			
1	Контрольная работа с автоматизированной проверкой	2	ОК-4, ОК-5
Итого		2	

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
2 семестр				
1 Основные характеристики деловой коммуникации	Самостоятельное изучение тем (вопросов) теоретической части курса	18	ОК-4, ОК-5	Контрольная работа, Тест, Экзамен
	Подготовка к контрольным работам	8		
	Итого	26		
2 Средства коммуникации	Самостоятельное изучение тем (вопросов) теоретической части курса	14	ОК-4, ОК-5	Контрольная работа, Тест, Экзамен
	Подготовка к контрольным работам	10		
	Итого	24		
3 Формы деловой коммуникации	Самостоятельное изучение тем (вопросов) теоретической части курса	15	ОК-4, ОК-5	Контрольная работа, Тест, Экзамен
	Подготовка к контрольным работам	14		
	Итого	29		
4 Этика и этикет деловых отношений	Самостоятельное изучение тем (вопросов) теоретической части курса	16	ОК-5, ОК-4	Контрольная работа, Тест, Экзамен
	Подготовка к контрольным работам	18		
	Итого	34		
5 Конфликты в	Самостоятельное изучение	18	ОК-4, ОК-5	Контрольная работа

деловых коммуникациях	ние тем (вопросов) теоретической части курса			та, Тест, Экзамен
	Подготовка к контрольным работам	22		
	Итого	40		
	Выполнение контрольной работы	2	ОК-4, ОК-5	Контрольная работа
Итого за семестр		153		
	Подготовка и сдача экзамена	9		Экзамен
Итого		162		

10. Контроль самостоятельной работы (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. Емельянова, Е. А. Деловые коммуникации [Электронный ресурс]: Учебное пособие [Электронный ресурс] / Е. А. Емельянова. — Томск ТУСУР, 2014. Доступ из личного кабинета студента - Режим доступа: <https://study.tusur.ru/study/library> (дата обращения: 10.08.2018).

12.2. Дополнительная литература

1. Кондратьева, А. А. Деловая этика [Электронный ресурс]: Учебное пособие / А. А. Кондратьева, Ф. А. Красина. — Томск ТУСУР, 2018 Доступ из личного кабинета студента - Режим доступа: <https://study.tusur.ru/study/library/> (дата обращения: 10.08.2018).

2. Лисс, Э.М. Деловые коммуникации [Электронный ресурс]: учебник / Э.М. Лисс, А.С. Ковальчук. — Электрон. дан. — Москва Дашков и К, 2018. — 343 с. Доступ из личного кабинета. - Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/103741> (дата обращения: 10.08.2018).

12.3. Учебно-методические пособия

12.3.1. Обязательные учебно-методические пособия

1. Кондратьева А.А. Деловые коммуникации [Электронный ресурс]: Методические указания по организации самостоятельной работы для студентов заочной формы обучения направления 38.03.01 Экономика, обучающихся с применением дистанционных образовательных технологий/ А.А. Кондратьева, В.Ю. Цибулькинова- Томск ФДО , ТУСУР, 2018 . Доступ из личного кабинета студента. - Режим доступа: <https://study.tusur.ru/study/library> (дата обращения: 10.08.2018).

2. Емельянова Е.А. Деловые коммуникации : электронный курс / Е. А. Емельянова. — Томск ТУСУР, ФДО, 2014. Доступ из личного кабинета студента.

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. ЭБС «Лань»: www.e.lanbook.com (доступ из личного кабинета студента по ссылке <http://lanbook.fdo.tusur.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 дисциплины

Кабинет для самостоятельной работы студентов

учебная аудитория для проведения занятий лабораторного типа, помещение для проведения групповых и индивидуальных консультаций, помещение для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации, помещение для самостоятельной работы

634034, Томская область, г. Томск, Вершинина улица, д. 74, 207 ауд.

Описание имеющегося оборудования:

- Коммутатор MicroTeak;
- Компьютер PENTIUM D 945 (3 шт.);
- Компьютер GELERON D 331 (2 шт.);
- Комплект специализированной учебной мебели;
- Рабочее место преподавателя.

Программное обеспечение:

- 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;
- 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 зрения** 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. Ваш начальник дал Вам указание написать письмо оферту для ООО«Витра». Что будет содержаться в данном письме?

- А) информация об оказываемых услугах
- Б) предложение заключить договор
- В) рекламное сообщение
- Г) запрос информации

2. При подготовке публичного выступления важно понимать, что искусство речи не зависит от:

- А) личности докладчика, того как он держится
- Б) вербального и невербального способа передачи сообщения
- В) содержания и структуры сообщения
- Г) нет верного ответа

3. Перед важной презентацией Вам рекомендовали поработать над Вашим акустическим образом. Что к нему относится?

А) совокупность дыхания, артикуляции, произношения, интонации, модуляции, темпа речи, паузы, грамотности речи представляют собой...

Б) одежда, телодвижения, мимика, жесты, визуальный контакт с аудиторией

В) мелодизм речи, различное озвучивание важных и менее важных слов в одном предложении

Г) все ответы верны

4. Какие барьеры общения могут возникнуть в процессе принятия иностранной делегации?

- А) межъязыковые
- Б) мировоззренческие
- В) соматические
- Г) социолингвистические

5. Соединение определенным образом участвующих в коммуникационном процессе индивидов называется

- А) информационным потоком
- Б) коммуникационная сеть
- В) централизованным информационным потоком
- Г) всеканальной сетью

6. Ситуация в процессе переговоров, когда одна сторона пытается запугать противоположную сторону при помощи распространения слухов или использования средств массовой информа-

ции относится к тактическому приему...

- А) блеф
- Б) запугивание через косвенные источники
- В) создание неудобства
- Г) «уровень полномочий»

7. В рамках исполнения должностных обязанностей Вы позвонили сотруднику другого отдела для уточнения сроков реализации совместных мероприятий. Неожиданно телефонная связь оборвалась. Кто из собеседников, согласно нормам деловой этики, должен перезвонить?

- А) инициатор звонка
- Б) не имеет значения кто
- В) младший по протокольному старшинству
- Г) кому позвонили

8. В рамках исполнения должностных обязанностей Вы позвонили сотруднику другого отдела для уточнения сроков реализации совместных мероприятий.

Кто из собеседников, согласно нормам деловой этики, должен первым закончить разговор?

- А) кому позвонили
- Б) инициатор звонка
- В) не имеет значения кто
- Г) младший по протокольному старшинству

9. В каком из вариантов представлены все базовые элементы коммуникаций

- А) отправитель, сообщение, канал, получатель
- Б) отправитель, канал, получатель
- В) отправитель, получатель
- Г) сообщение, канал, получатель

10. Вы обедаете с деловым партнером в ресторане. Он предлагает обсудить основные аспекты заключаемого договора. Данный вид коммуникаций относится к.

- А) интраперсональной коммуникации
- Б) межличностной коммуникации
- В) групповой коммуникации
- Г) массовой коммуникации

11. Ваш коллега по работе в процессе обсуждения концепции реализации инвестиционного проекта проявляет полную открытость, но в то же время реагирует не адекватно на предоставляемую информацию. Какой из коммуникационных стилей он демонстрирует?

- А) самореализация
- Б) самораскрытие
- В) самозащита
- Г) уход в себя

12. Ваш коллега по работе в процессе обсуждения концепции реализации инвестиционного проекта проявляет высокую адекватностью обратной связи, но не желает нежеланием раскрывать свои мысли и суждения. Какой из коммуникационных стилей он демонстрирует?

- А) самореализация
- Б) самораскрытие
- В) самозащита
- Г) уход в себя

13. Ваш коллега по работе в процессе обсуждения концепции реализации инвестиционного проекта проявляет адекватность обратной связи и открыто высказывает свои мысли. Какой из коммуникационных стилей он демонстрирует?

- А) самореализация
- Б) самораскрытие
- В) самозащита
- Г) уход в себя

14. В процессе подготовки презентации Вы не знаете какое количество людей будет присутствовать, но Ваш начальник определил необходимость использования диалога. Сколько человек будет присутствовать на презентации?

- А) малая группа (10-12 человек)
- Б) средняя группа (25-50)
- В) большая группа
- Г) нет верного ответа

15. В процессе проведения презентации Вы заметили, что одни из слушателей часто моргает, он озадачен, то Вам следует...

- А) сбавить темп и повторить главное
- Б) продолжить презентацию в том же темпе
- В) продолжить презентацию, сбавив темп
- Г) уточнить у слушателя, что вызвало такую реакцию

16. Если после окончания презентации Вам высказывают мнение противоположное Вашему Вы ответите:

- А) никак не могу с Вами согласиться
- Б) полностью с Вами согласен
- В) это интересно. Однако рассмотрим вопрос с точки зрения...
- Г) нет верного варианта

17. Для проведения переговоров Вам необходимо понимать и разграничивать этапы переговоров. Что не относится к этапам проведения переговоров?

- А) выяснение позиций сторон
- Б) торг
- В) заключение сделки
- Г) нет верного ответа

18. Ваше руководство срочно собирает совещание информационное совещание. Какие вопросы там будут обсуждаться?

- А) принятие решений по финансовым вопросам
- Б) проблемы предприятия в производственной сфере
- В) стратегия развития предприятия
- Г) кратко сообщат о положении дел, чтобы у руководства и участников сложилось общее

представление о том, как развиваются события

19. Ваш коллега в процессе обсуждения рабочих моментов активно выражает идеи, мысли и сообщает их Вам. Какую функцию коммуникации он использует в данной ситуации •

- А) информационную
- Б) аффективную функцию коммуникаций
- В) оценочную функцию коммуникаций
- Г) нет верного ответа

20. Ваше руководство поручило Вам найти новых клиентов. Вы понимаете, что для достижения цели необходимо использовать все этапы коммуникационного процесса. В каком из вариантов представлены все этапы?

- А) зарождение идеи, выбор канала передачи информации, передача сообщения, интерпретация сообщения
- Б) зарождение идеи, передача сообщения, интерпретация сообщения
- В) зарождение идеи, выбор канала передачи информации, интерпретация сообщения
- Г) нет верного варианта

14.1.2. Экзаменационные тесты

Приведены примеры типовых заданий из банка экзаменационных тестов, составленных по пройденным разделам дисциплины

1. Что такое коммуникация?

1) Специфический обмен информацией, процесс передачи эмоционального и интеллектуального содержания.

2) Способ общения и передачи информации от человека к человеку в виде устных и письменных сообщений, языка телодвижений и параметров речи.

3) Самостоятельный вид профессиональной деятельности, направленный на достижение в ходе любой хозяйственной деятельности фирмы, действующей в рыночных условиях, определенных намеченных целей путем рационального использования материальных и трудовых ресурсов с

применением принципов, функций и методов экономического механизма менеджмента.

2. Назовите элементы коммуникативной среды.

- 1) Предметы и явления, которые предоставляют нам информацию о происходящем.
- 2) Разработка кадровых процедур и методического обеспечения работы с персоналом.
- 3) Средства коммуникации, с помощью которых эта информация передается.

3. Коммуникационная деятельность осуществляется в обществе в трех формах. Что представляет собой форма «общение»?

- 1) Целенаправленное воздействие коммуникатора на получателя информации.
- 2) Заимствование образцов поведения, стилей общения, образа жизни одних членов общества другими.
- 3) Диалог равноправных партнеров.

4. Коммуникационная деятельность осуществляется в обществе в трех формах. Что представляет собой форма «управление»?

- 1) Целенаправленное воздействие коммуникатора на получателя информации.
- 2) Заимствование образцов поведения, стилей общения, образа жизни одних членов общества другими.
- 3) Диалог равноправных партнеров.

5. Коммуникационная деятельность осуществляется в обществе в трех формах. Что представляет собой форма «подражание»?

- 1) Целенаправленное воздействие коммуникатора на получателя информации.
- 2) Заимствование образцов поведения, стилей общения, образа жизни одних членов общества другими.
- 3) Диалог равноправных партнеров.

6. В чем заключается внутриличностная функция коммуникации?

1. благодаря ей люди объединяются в процессе любой деятельности.
2. помогает человеку сформировать определенные качества личности.
3. человек получает возможность как бы подтвердить себя, утвердиться в том, что он есть.
4. организация и поддержание межличностных эмоциональных отношений.
5. общение человека с самим собой.

7. Назовите виды коммуникации, классифицированные по признаку «масштабность процесса коммуникации и массовости вовлекаемых в него лиц».

- 1) массовая коммуникация, коммуникация среднего уровня, локальная.
- 2) непосредственные и опосредованные.
- 3) активные и пассивные.
- 4) случайные и неслучайные.
- 5) горизонтальные и вертикальные.
- 6) вербальные и невербальные.

8. Назовите виды коммуникации, классифицированные по признаку «способ установления и поддержания контакта».

- 1) массовая коммуникация, коммуникация среднего уровня, локальная.
- 2) непосредственные и опосредованные.
- 3) активные и пассивные.
- 4) случайные и неслучайные.
- 5) горизонтальные и вертикальные.
- 6) вербальные и невербальные.

9. Назовите виды коммуникации, классифицированные по признаку «степень организованности».

- 1) массовая коммуникация, коммуникация среднего уровня, локальная.
- 2) непосредственные и опосредованные.
- 3) активные и пассивные.
- 4) случайные и неслучайные.
- 5) горизонтальные и вертикальные.
- 6) вербальные и невербальные.

10. Назовите виды коммуникации, классифицированные по признаку «направление потока

информации».

- 1) массовая коммуникация, коммуникация среднего уровня, локальная.
- 2) непосредственные и опосредованные.
- 3) активные и пассивные.
- 4) случайные и неслучайные.
- 5) горизонтальные и вертикальные.
- 6) вербальные и невербальные.

11. Назовите виды коммуникации, классифицированные по признаку «используемые знаковые системы».

- 1) массовая коммуникация, коммуникация среднего уровня, локальная.
- 2) непосредственные и опосредованные.
- 3) активные и пассивные.
- 4) вербальные и невербальные.
- 5) публичные, личностные, конфиденциальные.
- 6) эффективные и неэффективные

12. Назовите виды коммуникации, классифицированные по признаку «специфика получателя».

- 1) массовая коммуникация, коммуникация среднего уровня, локальная.
- 2) непосредственные и опосредованные.
- 3) активные и пассивные.
- 4) вербальные и невербальные.
- 5) публичные, личностные, конфиденциальные.
- 6) эффективные и неэффективные

13. Назовите виды коммуникации, классифицированные по признаку «характер процесса, с учетом его результативности».

- 1) массовая коммуникация, коммуникация среднего уровня, локальная.
- 2) непосредственные и опосредованные.
- 3) активные и пассивные.
- 4) вербальные и невербальные.
- 5) публичные, личностные, конфиденциальные.
- 6) эффективные и неэффективные

14. Назовите вид коммуникации, который происходит в том случае, если сообщение получает или использует большое количество людей, зачастую состоящее из различных по интересам и коммуникативному опыту групп.

- 1) массовая коммуникация.
- 2) коммуникация среднего уровня.
- 3) локальная коммуникация.

15. Назовите вид коммуникации, который происходит между и в больших социальных группах, а также в социальных организациях.

- 1) массовая коммуникация.
- 2) коммуникация среднего уровня.
- 3) локальная коммуникация

16. Назовите вид коммуникации, который происходит между членами группы, имеющими равный ранг в системе управления организацией, между друзьями, равнозначными группами в обществе.

- 1) Вертикальная.
- 2) Восходящая.
- 3) горизонтальная.
- 4) Нисходящая.

17. Укажите базовые элементы коммуникационного процесса.

- 1) Отправитель.
- 2) Сообщение.
- 3) Критерии коммуникации.
- 4) Канал.

5) Получатель (адресат).

18. Лицо, генерирующее идею или собирающее информацию и передающее ее в коммуникационном процессе, – это:

- 1) Отправитель информации;
- 2) Сообщение;
- 3) Канал передачи информации;
- 4) Получатель (адресат) информации.

19. Средство передачи информации в коммуникационном процессе – это:

- 1) Отправитель информации;
- 2) Сообщение;
- 3) Канал передачи информации;
- 4) Получатель (адресат) информации.

20 Лицо, которому предназначена информация, и которое интерпретирует её в коммуникационном процессе, – это:

- 1) Отправитель информации;
- 2) Сообщение;
- 3) Канал передачи информации;
- 4) Получатель (адресат) информации.

14.1.3. Темы контрольных работ

Деловые коммуникации

1. К какой системе невербальной коммуникации относятся рукопожатия собеседников в процессе общения?

- 1) Визуальная система.
- 2) Акустическая система.
- 3) Тактильная система.
- 4) Ольфакторная система.

2. К какой системе невербальной коммуникации относятся объятия и поцелуи собеседников в процессе общения?

- 1) Визуальная система.
- 2) Акустическая система.
- 3) Тактильная система.
- 4) Ольфакторная система.

3. Какая функция, выполняемая невербальными сообщениями при взаимодействии с вербальными, выражается в том, что невербальные сообщения делают речь более выразительной, уточняют и проясняют ее содержание?

- 1) функция дополнения
- 2) функция опровержения
- 3) функция замещения
- 4) функция регулирования

4. Какая функция, выполняемая невербальными сообщениями при взаимодействии с вербальными, выражается в том, что невербальное сообщение противоречит вербальному?

- 1) функция дополнения
- 2) функция опровержения
- 3) функция замещения
- 4) функция регулирования

5. Какая функция, выполняемая невербальными сообщениями при взаимодействии с вербальными, выражается в использовании невербального сообщения вместо вербального?

- 1) функция дополнения
- 2) функция опровержения
- 3) функция замещения
- 4) функция регулирования

6. Какая функция, выполняемая невербальными сообщениями при взаимодействии с вербальными, выражается в использовании невербальных знаков для координации взаимодействия между людьми?

- 1) функция дополнения
- 2) функция опровержения
- 3) функция замещения
- 4) функция регулирования

7. Как называются жесты-указатели (например, «указывающий перст»)?

- 1) Жесты-иллюстраторы
- 2) Жесты-аффекторы
- 3) Жесты-эмблемы
- 4) Жесты-адапторы
- 5) Жесты-регуляторы

8. Как называются жесты, которые выражают движениями тела и мышц лица определенные эмоции?

- 1) Жесты-иллюстраторы
- 2) Жесты-аффекторы
- 3) Жесты-эмблемы
- 4) Жесты-адапторы
- 5) Жесты-регуляторы

9. Как называются жесты своеобразные заменители слов или фраз в общении? Например: сжатые вместе руки (как при рукопожатии), слегка приподнятые, означающие во многих случаях «здравствуй-те», а воздетые над головой — «до свидания».

- 1) Жесты-иллюстраторы
- 2) Жесты-аффекторы
- 3) Жесты-эмблемы
- 4) Жесты-адапторы
- 5) Жесты-регуляторы

10. Как называются жесты, которые выражают отношение говорящего к чему-либо улыбкой, кивками, направлением взгляда, целенаправленными движениями рук?

- 1) Жесты-иллюстраторы
- 2) Жесты-аффекторы
- 3) Жесты-эмблемы
- 4) Жесты-адапторы
- 5) Жесты-регуляторы

14.1.4. Методические рекомендации

Учебный материал излагается в форме, предполагающей самостоятельное мышление студентов, самообразование. При этом самостоятельная работа студентов играет решающую роль в ходе всего учебного процесса.

Начать изучение дисциплины необходимо со знакомства с рабочей программой, списком учебно-методического и программного обеспечения. Самостоятельная работа студента включает работу с учебными материалами, выполнение контрольных мероприятий, предусмотренных учебным планом.

В процессе изучения дисциплины для лучшего освоения материала необходимо регулярно обращаться к рекомендуемой литературе и источникам, указанным в учебных материалах; пользоваться через кабинет студента на сайте Университета образовательными ресурсами электронно-библиотечной системы, а также общедоступными интернет-порталами, содержащими научно-популярные и специализированные материалы, посвященные различным аспектам учебной дисциплины.

При самостоятельном изучении тем следуйте рекомендациям:

- чтение или просмотр материала необходимо осуществлять медленно, выделяя основные идеи; на основании изученного составить тезисы. Освоив материал, попытаться соотнести теорию с примерами из практики;

- если в тексте встречаются термины, следует выяснить их значение для понимания дальнейшего материала;

- необходимо осмысливать прочитанное и изученное, отвечать на предложенные вопросы.

Студенты могут получать индивидуальные консультации с использованием средств теле-

коммуникации.

По дисциплине могут проводиться дополнительные занятия в форме вебинаров. Расписание вебинаров публикуется в кабинете студента на сайте Университета. Запись вебинара публикуется в электронном курсе по дисциплине.

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.