

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: 1с6сfa0a-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 - бакалавриат**

Направление подготовки / специальность: **38.03.02 Менеджмент**

Направленность (профиль) / специализация: **Управление проектом**

Форма обучения: **заочная (в том числе с применением дистанционных образовательных технологий)**

Факультет: **ФДО, Факультет дистанционного обучения**

Кафедра: **менеджмента, Кафедра менеджмента**

Курс: **2**

Семестр: **4**

Учебный план набора 2014 года

Распределение рабочего времени

№	Виды учебной деятельности	4 семестр	Всего	Единицы
1	Самостоятельная работа под руководством преподавателя	8	8	часов
2	Контроль самостоятельной работы	2	2	часов
3	Всего контактной работы	10	10	часов
4	Самостоятельная работа	94	94	часов
5	Всего (без экзамена)	104	104	часов
6	Подготовка и сдача зачета	4	4	часов
7	Общая трудоемкость	108	108	часов
			3.0	З.Е.

Контрольные работы: 4 семестр - 1

Зачет: 4 семестр

Томск 2018

### ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЯ

Рабочая программа дисциплины составлена с учетом требований федерального государственного образовательного стандарта высшего образования (ФГОС ВО) по направлению подготовки (специальности) 38.03.02 Менеджмент, утвержденного 12.01.2016 года, рассмотрена и одобрена на заседании кафедры менеджмента « \_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ года, протокол № \_\_\_\_.

#### Разработчики:

доцент кафедры экономики ТУСУР \_\_\_\_\_ Ф. А. Красина  
доцент каф. менеджмента \_\_\_\_\_ Т. Д. Санникова

Заведующий обеспечивающей каф.  
менеджмента \_\_\_\_\_ М. А. Афонасова

Рабочая программа дисциплины согласована с факультетом и выпускающей кафедрой:

Декан ФДО \_\_\_\_\_ И. П. Черкашина  
Заведующий выпускающей каф.  
менеджмента \_\_\_\_\_ М. А. Афонасова

#### Эксперты:

Доцент кафедры технологий  
электронного обучения (ТЭО) \_\_\_\_\_ Ю. В. Морозова  
Старший преподаватель кафедры  
менеджмента (менеджмента) \_\_\_\_\_ Т. В. Архипова

## 1. Цели и задачи дисциплины

### 1.1. Цели дисциплины

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

### 1.2. Задачи дисциплины

- дать студентам теоретические знания об основах деловых коммуникаций;
- сформировать навыки использования различных форм и методов деловых коммуникаций;
- сформировать навыки осуществления делового общения с учетом социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий

## 2. Место дисциплины в структуре ОПОП

Дисциплина «Деловые коммуникации» (Б1.Б.13) относится к блоку 1 (базовая часть).

Предшествующими дисциплинами, формирующими начальные знания, являются: Культурология.

Последующими дисциплинами являются: Маркетинг, Психология управления, Теория менеджмента.

## 3. Требования к результатам освоения дисциплины

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

- ОК-5 способностью работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия;
- ОПК-4 способностью осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации;

В результате изучения дисциплины обучающийся должен:

- **знать** виды и средства деловых коммуникаций; различные формы деловых коммуникаций и правила их осуществления; модели и стили делового общения; 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; выбирать модели и стили делового общения в соответствии с особенностями аудитории;
- **владеть** навыками публичных выступлений и письменного делового общения; навыками осуществления межличностных, групповых и организационных коммуникаций с учетом социокультурных особенностей; навыками использования методов и средств коммуницирования на основе принципов этики делового общения.

## 4. Объем дисциплины и виды учебной работы

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3.0 зачетных единицы и представлена в таблице 4.1.

Таблица 4.1 – Трудоемкость дисциплины

Виды учебной деятельности	Всего часов	Семестры
		4 семестр
Контактная работа (всего)	10	10
Самостоятельная работа под руководством преподавателя (СРП)	8	8
Контроль самостоятельной работы (КСР)	2	2
Самостоятельная работа (всего)	94	94
Подготовка к контрольным работам	32	32
Самостоятельное изучение тем (вопросов)	62	62

теоретической части курса		
Всего (без экзамена)	104	104
Подготовка и сдача зачета	4	4
Общая трудоемкость, ч	108	108
Зачетные Единицы	3.0	

## 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
4 семестр					
1 Основные характеристики деловой коммуникации	1	2	18	19	ОК-5, ОПК-4
2 Средства коммуникации	2		20	22	ОК-5, ОПК-4
3 Формы деловой коммуникации	2		12	14	ОК-5, ОПК-4
4 Конфликты в деловых коммуникациях	2		24	26	ОК-5, ОПК-4
5 Этика и этикет деловых отношений	1		20	21	ОК-5, ОПК-4
Итого за семестр	8	2	94	104	
Итого	8	2	94	104	

### 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
4 семестр			
1 Основные характеристики деловой коммуникации	Основные понятия деловой коммуникации и делового общения. Функции и виды коммуникации. Коммуникационный процесс.	1	ОК-5, ОПК-4
	Итого	1	
2 Средства коммуникации	Особенности вербальной коммуникации. Структура и функции невербальной коммуникации. Роль поз, мимики и жестов в деловой коммуникации.	2	ОК-5, ОПК-4
	Итого	2	
3 Формы деловой коммуникации	Деловая беседа. Деловое совещание. Деловые переговоры. Публичное	2	ОК-5, ОПК-4

	выступление.		
	Итого	2	
4 Конфликты в деловых коммуникациях	Сущность и содержание понятий «конфликт» и «конфликтология». Функции и виды конфликта. Причины конфликтов в деловых коммуникациях. Динамическая модель конфликта.	2	ОК-5, ОПК-4
	Итого	2	
5 Этика и этикет деловых отношений	Сущность этики деловых отношений. Этические проблемы деловых отношений. Основные принципы этики деловых отношений. Этикет делового человека.	1	ОК-5, ОПК-4
	Итого	1	
Итого за семестр		8	

### 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 Культурология	+	+	+	+	+
Последующие дисциплины					
1 Маркетинг	+	+	+	+	+
2 Психология управления	+	+	+	+	+
3 Теория менеджмента	+	+	+	+	+

### 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-5	+	+	+	Контрольная работа, Проверка контрольных работ, Зачет, Тест
ОПК-4	+	+	+	Контрольная работа, Проверка контрольных работ, Зачет, 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
4 семестр			
1	Контрольная работа с автоматизированной проверкой	2	ОК-5, ОПК-4
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
4 семестр				
1 Основные характеристики деловой коммуникации	Самостоятельное изучение тем (вопросов) теоретической части курса	10	ОК-5, ОПК-4	Зачет, Контрольная работа, Тест
	Подготовка к контрольным работам	8		
	Итого	18		
2 Средства коммуникации	Самостоятельное изучение тем (вопросов) теоретической части курса	10	ОК-5, ОПК-4	Зачет, Контрольная работа, Тест
	Подготовка к контрольным работам	10		
	Итого	20		
3 Формы деловой коммуникации	Самостоятельное изучение тем (вопросов) теоретической части курса	8	ОК-5, ОПК-4	Зачет, Контрольная работа, Тест
	Подготовка к контрольным работам	4		
	Итого	12		
4 Конфликты в деловых коммуникациях	Самостоятельное изучение тем (вопросов) теоретической части курса	18	ОК-5, ОПК-4	Зачет, Контрольная работа, Тест
	Подготовка к контрольным работам	6		
	Итого	24		
5 Этика и этикет деловых	Самостоятельное изучение тем (вопросов)	16	ОК-5, ОПК-4	Зачет, Контрольная работа, Тест

отношений	теоретической части курса			
	Подготовка к контрольным работам	4		
	Итого	20		
	Выполнение контрольной работы	2	ОК-5, ОПК-4	Контрольная работа
Итого за семестр		94		
	Подготовка и сдача зачета	4		Зачет
Итого		98		

**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: 28.08.2018).

### **12.2. Дополнительная литература**

1. 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 студента — Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/103741> (дата обращения: 28.08.2018).

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

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

1. Емельянова, Е. А. Деловые коммуникации [Электронный ресурс]: Методические указания по организации самостоятельной работы для студентов заочной формы обучения направления подготовки 38.03.02 Менеджмент, обучающихся с применением дистанционных образовательных технологий/ Е. А. Емельянова. - Томск: ФДО, ТУСУР, 2018. Доступ из личного кабинета студента. — Режим доступа: <https://study.tusur.ru/study/library> (дата обращения: 28.08.2018).

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](http://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 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. Официально-деловой стиль подразумевает:

- a) нейтральный тон изложения
- b) экспрессивный тон изложения
- c) позитивный тон изложения
- d) витиеватый тон изложения

2. Верно ли, что в устной форме деловых коммуникаций используется книжная и разговорная лексика?

- a) да
- b) нет

3. Фаза деловой беседы «аргументирование» включает:

- a) выявление мотивов и целей собеседника
- b) привлечение внимания к предмету разговора
- c) устранение или смягчение противоречий, возникших в ходе беседы
- d) нейтрализацию замечаний собеседника

4. К общим функциям речи относятся:

- a) коммуникативная
- b) конструктивная
- c) экспрессивная
- d) волюнтаривная

5. К частным функциям речи относятся:

- a) апеллятивная
- b) эмотивная
- c) метаязыковая
- d) коммуникативная

6. Выберите верное выражение:

- a) умение слушать проявляется в том, что слушающий воздерживается от выражения своих эмоций, когда говорящий излагает информацию
- b) внутренней помехой слушанию является недостаточно громкая речь собеседника
- c) рефлексивное слушание – это минимальное вмешательство в речь говорящего при максимальной сосредоточенности на ней

7. Верно ли, что невербальное взаимодействие не может заменить вербальные сообщения?
- a) да
  - b) нет
8. Выберите верное утверждение:
- a) вербальное взаимодействие – это использование языка жестов
  - b) невербальное взаимодействие свидетельствует о желаемом уровне общения
  - c) деловая коммуникация не имеет формальных ограничений
  - d) потребительская модель общения носит коллективистский характер
9. К психологическим барьерам деловой коммуникации относятся:
- a) боязнь контакта
  - b) дискомфорт физической среды
  - c) неверные стереотипы
  - d) сложная логика рассуждений
10. Верно ли, что принцип доступности речевого воздействия предполагает учет культурного уровня слушателей?
- a) да
  - b) нет
11. При рациональном стиле ведения переговоров...
- a) участники – это друзья
  - b) применяются объективные критерии
  - c) главное – не доверять друг другу
  - d) участники настаивают на своей позиции
12. Самая сложная аудитория для публичной речи...
- a) агрессивная
  - b) эмоциональная
  - c) индифферентная
  - d) поддерживающая
13. К моральным принципам переговоров относится...
- a) категорический императив истины
  - b) главное – дело принципа
  - c) своя позиция – единственно верный вариант
  - d) все средства достижения цели хороши
14. Конформистский тип в деловом общении...
- a) пытается утвердить себя среди других
  - b) действует, не думая о последствиях
  - c) старается быть как все
  - d) не терпим к другим
15. Что должно лежать в основе служебных контактов?
- a) интересы дела
  - b) личная выгода
  - c) взаимный интерес
  - d) собственные амбиции
16. Сложившееся у окружающих мнение о нравственном облике личности или коллектива, основанное на его предшествующем поведении и выражающееся в признании его заслуг, называется...

- a) имидж
- b) престиж
- c) популярность
- d) репутация

17. В деловой этике осознание ценности личности своего партнера или подчиненного, умение придерживаться в общении с ним этических норм предполагает наличие...

- a) тактичности и деликатности
- b) простоты и общительности
- c) свободы и справедливости
- d) честности и отзывчивости

18. Что такое эмпатия?

- a) способность быть самим собой в контактах с другими людьми
- b) конкретность – умение говорить о своих конкретных переживаниях, мнениях, действиях, готовность отвечать однозначно на вопросы
- c) умение видеть мир глазами других, понимать его так же, как они
- d) инициативность – способность «идти вперед», устанавливать контакты, готовность браться за какие-то дела в ситуации

19. Специфической чертой деловой коммуникации является...

- a) неформальность
- b) регламентированность
- c) сотрудничество
- d) горизонтальность

20. Деловая коммуникация не предполагает...

- a) предметно-целевое содержание общения
- b) отсутствие ограничения
- c) коммуникативный контроль
- d) обязательность контактов

#### 14.1.2. Зачёт

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

1. Что такое коммуникация?

- a) Специфический обмен информацией, процесс передачи эмоционального и интеллектуального содержания
- b) Способ общения и передачи информации от человека к человеку в виде устных и письменных сообщений, языка телодвижений и параметров речи
- c) 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.

- a) Предметы и явления, которые предоставляют нам информацию о происходящем
- b) Разработка кадровых процедур и методического обеспечения работы с персоналом
- c) Средства коммуникации, с помощью которых эта информация передается

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

- a) Целенаправленное воздействие коммуникатора на получателя информации
- b) Заимствование образцов поведения, стилей общения, образа жизни одних членов общества другими

с) Диалог равноправных партнеров

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

- а) Целенаправленное воздействие коммуникатора на получателя информации
- б) Заимствование образцов поведения, стилей общения, образа жизни одних членов общества другими
- с) Диалог равноправных партнеров

5. В чем заключается связующая функция коммуникации?

- а) благодаря ей люди объединяются в процессе любой деятельности
- б) помогает человеку сформировать определенные качества личности
- с) человек получает возможность как бы подтвердить себя, утвердиться в том, что он есть
- д) организация и поддержание межличностных эмоциональных отношений

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

- а) массовая коммуникация, коммуникация среднего уровня, локальная
- б) непосредственные и опосредованные
- с) активные и пассивные
- д) случайные и неслучайные
- е) горизонтальные и вертикальные

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

- а) массовая коммуникация, коммуникация среднего уровня, локальная.
- б) непосредственные и опосредованные.
- с) активные и пассивные.
- д) вербальные и невербальные.
- е) публичные, личностные, конфиденциальные.
- ф) эффективные и неэффективные.

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

- а) Отправитель информации;
- б) Сообщение;
- с) Канал передачи информации;
- д) Получатель (адресат) информации.

9. Средство передачи информации в коммуникационном процессе – это:

- а) Отправитель информации;
- б) Сообщение;
- с) Канал передачи информации;
- д) Получатель (адресат) информации.

10. Как называется контакт между партнерами в коммуникационном процессе?

- а) Коммуникативное событие.
- б) Коммуникативный канал.
- с) Получатель (адресат) информации.

11. Установите правильную последовательность фаз коммуникативного контакта.

- а) Фаза установления контакта.
- б) Фаза концентрации.
- с) Фаза закрепления результата и завершения контакта.
- д) Фаза анализа.

- e) Фаза подготовки.
- f) Фаза аргументации и убеждения.

12. Назовите фазу коммуникационного контакта, которая предполагает обоснование партнерами собственной точки зрения, а также осмысление и обсуждение аргументов партнера.

- a) Фаза установления контакта.
- b) Фаза концентрации.
- c) Фаза закрепления результата и завершения контакта.
- d) Фаза анализа.
- e) Фаза подготовки.
- f) Фаза аргументации и убеждения.

13. К какому виду текущей информации, используемой для коммуникационного управления, относится информация, обсуждаемая в ходе телефонных разговорах, совещаний, межличностных контактов?

- a) Документированная.
- b) Недокументированная
- c) Активная
- d) Пассивная

14. Предложение, выражающее недостаток информации о каком-либо объекте, обладающее особой формой и требующее ответа, объяснения, – это:

- a) ответ
- b) вопрос
- c) уточнение

15. Целью какого типа вопросов является необходимость получения согласия или подтверждения исходящей информации?

- a) Закрытые вопросы
- b) Открытые вопросы
- c) Наступательные вопросы
- d) Вопросы – «ярлыки»

16. К вербальным средствам коммуникации относят:

- a) почерк
- b) устную и письменную речь в ее смысловом значении
- c) околоречевые средства общения
- d) кинесические средства общения
- e) дистанции (зоны) общения
- f) организацию пространства

17. К невербальным средствам коммуникации относят:

- почерк;
- a) устную и письменную речь в ее смысловом значении
- b) околоречевые средства общения
- c) кинесические средства общения
- d) дистанции (зоны) общения
- e) организацию пространства

18. Что из перечисленного относится к околоречевым средствам невербальной коммуникации?

- a) Громкость
- b) Мимика
- c) Жесты
- d) Темп

- e) Ритм речи
- f) Тембр голоса
- g) Позы тела

19. Сигникативная функция речи:

- a) отличает речь человека от коммуникации животных
- b) связана с регуляцией людей и саморегуляцией
- c) связана с тем, что слово обозначает не только отдельный предмет, но и целую группу сходных предметов и всегда является носителем существенных признаков
- d) состоит в передаче, отношений, желаний и чувств

20. Виды речи:

- a) внешняя и внутренняя;
- b) сигникативная, регулятивная;
- c) визуальная, акустическая, ольфакторная, тактильная.

### 14.1.3. Темы контрольных работ

Деловые коммуникации

1. Вид внешней речи, которая чаще всего реализуется в форме лекции, доклада, рассказа или публичного выступления – это:

- a) монологическая речь
- b) диалогическая речь
- c) внутренний разговор

2. Какой принцип речевого воздействия предполагает учет культурно-образовательного уровня делового партнера или клиента, их жизненного и производственного опыта?

- a) Доступности
- b) Ассоциативности
- c) Экспрессивности
- d) Сенсорности
- e) Интенсивности

3. Какой из видов коммуникационных эффектов заключается в обоснованности, убедительности и логичности информации?

- a) Эффект визуального имиджа
- b) Эффект первых фраз
- c) Эффект аргументации
- d) Эффект порционного выброса информации
- e) Эффект релаксации

4. К какой системе невербальной коммуникации относится громкость речи?

- a) Визуальная система
- b) Акустическая система
- c) Тактильная система
- d) Ольфакторная система

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

- a) Жесты-иллюстраторы
- b) Жесты-аффекторы
- c) Жесты-эмблемы
- d) Жесты-адапторы
- e) Жесты-регуляторы

6. Какое количество участников должно находиться на представительном совещании?

- a) 3-5
- b) 5-10
- c) свыше 20

7. По степени стабильности состава участников совещания бывают:

- a) Совещания с фиксированным составом
- b) Совещания с приглашаемыми по списку, составленному для каждого совещания
- c) Комбинированные совещания
- d) Совещания с узким состав участников
- e) Совещания с расширенным составом участников
- f) Представительные совещания

8. Коммуникация как функция речи:

- a) отличает речь человека от коммуникации животных;
- b) связана с регуляцией людей и саморегуляцией;
- c) связана с тем, что слово обозначает не только отдельный предмет, но и целую группу сходных предметов и всегда является носителем существенных признаков;
- d) состоит в передаче знаний, отношений, желаний и чувств.

9. Какой из следующих структурных компонентов общения представляет собой проблемную ситуацию, которую необходимо разрешить, на достижение которой в данной коммуникативной ситуации направлены различные действия, совершаемые в процессе общения?

- a) Предмет общения
- b) Потребность в общении
- c) Коммуникативные мотивы общения
- d) Задачи общения
- e) Средства общения
- f) Продукт общения

10. В чем заключается межличностная функция коммуникации?

- a) благодаря ей люди объединяются в процессе любой деятельности
- b) помогает человеку сформировать определенные качества личности
- c) человек получает возможность как бы подтвердить себя, утвердиться в том, что он есть
- d) организация и поддержание межличностных эмоциональных отношений
- e) общение человека с самим собой

#### **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 телекоммуникации.

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