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: **38.03.02 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

Согласована на портале № 44331

Рассмотрена и одобрена на заседании кафедры
протокол № 6 от « 14 » 6 2018 г.

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 кафедра 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

Согласована на портале № 44331

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

Согласована на портале № 44331

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

Согласована на портале № 44331

	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	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.

Согласована на портале № 44331

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

Согласована на портале № 44331

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.

Согласована на портале № 44331

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

Согласована на портале № 44331

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) волюнтативная

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

Согласована на портале № 44331

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…

Согласована на портале № 44331

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

Согласована на портале № 44331

c) Диалог равноправных партнеров

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

a) Целенаправленное воздействие коммуникатора на получателя информации

b) Заимствование образцов поведения, стилей общения, образа жизни одних членов общества другими

c) Диалог равноправных партнеров

5. В чем заключается связующая 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

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

a) массовая коммуникация, коммуникация среднего уровня, локальная

b) непосредственные и опосредованные

c) активные и пассивные

d) случайные и неслучайные

e) горизонтальные и вертикальные

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

a) массовая коммуникация, коммуникация среднего уровня, локальная.

b) непосредственные и опосредованные.

c) активные и пассивные.

d) вербальные и невербальные.

e) публичные, личностные, конфиденциальные.

f) эффективные и неэффективные.

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

a) Отправитель информации;

b) Сообщение;

c) Канал передачи информации;

d) Получатель (адресат) информации.

9.Средство передачи информации в коммуникационном процессе – это:

a) Отправитель информации;

b) Сообщение;

c) Канал передачи информации;

d) Получатель (адресат) информации.

10. Как называется контакт между партнерами в коммуникационном процессе?

a) Коммуникативное событие.

b) Коммуникативный канал.

c) Получатель (адресат) информации.

11. Установите правильную последовательность фаз коммуникативного контакта.

a) Фаза установления контакта.

b) Фаза концентрации.

c) Фаза закрепления результата и завершения контакта.

d) Фаза анализа.

Согласована на портале № 44331

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

Согласована на портале № 44331

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

Согласована на портале № 44331

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;

Согласована на портале № 44331

- 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:

Согласована на портале № 44331

– 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

Согласована на портале № 44331