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

Процессы коммуникации в современном обществе

Уровень образования: **высшее образование - бакалавриат**
Направление подготовки / специальность: **11.03.04 Электроника и наноэлектроника**
Направленность (профиль) / специализация: **Промышленная электроника**
Форма обучения: **заочная (в том числе с применением дистанционных образовательных технологий)**
Факультет: **ФДО, Факультет дистанционного обучения**
Кафедра: **ПрЭ, Кафедра промышленной электроники**
Курс: **1**
Семестр: **1**
Учебный план набора 2014 года

Распределение рабочего времени

№	Виды учебной деятельности	1 семестр	Всего	Единицы
1	Самостоятельная работа под руководством преподавателя	6	6	часов
2	Контроль самостоятельной работы	2	2	часов
3	Всего контактной работы	8	8	часов
4	Самостоятельная работа	60	60	часов
5	Всего (без экзамена)	68	68	часов
6	Подготовка и сдача зачета	4	4	часов
7	Общая трудоемкость	72	72	часов
			2.0	З.Е.

Контрольные работы: 1 семестр - 1
Зачет: 1 семестр

Томск 2018

Согласована на портале № 44832

Рассмотрена и одобрена на заседании кафедры
протокол № 3 от «19» 4 2018 г.

ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЯ

Рабочая программа дисциплины составлена с учетом требований федерального государственного образовательного стандарта высшего образования (ФГОС ВО) по направлению подготовки (специальности) 11.03.04 Электроника и наноэлектроника, утвержденного 12.03.2015 года, рассмотрена и одобрена на заседании кафедры ФиС «___» _____ 20__ года, протокол №_____.

Разработчики:

ассистент каф. ТЭО	_____	Д. С. Шульц
доцент каф.ФиС	_____	Е. М. Покровская

Заведующий обеспечивающей каф. ФиС	_____	Т. И. Суслова

Рабочая программа дисциплины согласована с факультетом и выпускающей кафедрой:

Декан ФДО	_____	И. П. Черкашина
Заведующий выпускающей каф. ПрЭ	_____	С. Г. Михальченко

Эксперты:

Доцент кафедры технологий электронного обучения (ТЭО)	_____	Ю. В. Морозова
Профессор кафедры промышленной электроники (ПрЭ)	_____	Н. С. Легостаев

Согласована на портале № 44832

1. Цели и задачи дисциплины

1.1. Цели дисциплины

− раскрыть содержание основных теоретических концепций и терминов, используемых в современной коммуникативистике;

− заложить основы коммуникативной компетентности будущих специалистов;

− сформировать представление об основных исследовательских подходах в изучении данного проблемного поля, применяемых в мировой и отечественной науке.

1.2. Задачи дисциплины

– – дать представление о современных концепциях коммуникации;

– – выяснить механизмы коммуникативного взаимодействия;

– – описать основные средства коммуникации в информационном обществе;

– – сформировать навыки и умения эффективного взаимодействия в коммуникативном пространстве;

– – закрепить сформированные навыки и умения, способность к восприятию информации,использованию основных методов, способов и средств получения, хранения, переработки информации.

2. Место дисциплины в структуре ОПОП

Дисциплина «Процессы коммуникации в современном обществе» (ФТД.3) относится к блоку ФТД.3.

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

Последующими дисциплинами являются: Культурология, Русский язык и культура речи, Философия.

3. Требования к результатам освоения дисциплины

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

– ОК-5 способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия;

В результате изучения дисциплины обучающийся должен:

– **знать** основные модели коммуникации, характер коммуникативного пространства в современном обществе; современные средства коммуникации; позитивные и негативные формы коммуникативного взаимодействия.

– **уметь** свободно ориентироваться в проблемах функционирования современных коммуникативных средств; применять коммуникативные методы исследования для решения исследовательских проблем в молодежной среде; использовать современные средства коммуникации в рамках образовательных задач; планировать и организовывать работу в молодежных сообществах.

– **владеть** навыками и умениями эффективного кросскультурного взаимодействия, межгрупповой и межличностной коммуникации; навыками и умениями вступать в коммуникацию в рамках любого коммуникативного пространства; способностью планировать и организовывать работу в молодежных сообществах; готовностью к кооперации с коллегами, к работе в коллективе.

4. Объем дисциплины и виды учебной работы

Общая трудоемкость дисциплины составляет 2.0 зачетных единицы и представлена в таблице 4.1.

Таблица 4.1 – Трудоемкость дисциплины

Виды учебной деятельности	Всего часов	Семестры
		1 семестр
Контактная работа (всего)	8	8
Самостоятельная работа под руководством преподавателя (СРП)	6	6
Контроль самостоятельной работы (КСР)	2	2

Согласована на портале № 44832

Самостоятельная работа (всего)	60	60
Подготовка к контрольным работам	10	10
Самостоятельное изучение тем (вопросов) теоретической части курса	50	50
Всего (без экзамена)	68	68
Подготовка и сдача зачета	4	4
Общая трудоемкость, ч	72	72
Зачетные Единицы	2.0	

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
1 семестр					
1 Основные характеристики деловой коммуникации	1	2	12	13	ОК-5
2 Средства коммуникации	1		12	13	ОК-5
3 Формы деловой коммуникации	1		12	13	ОК-5
4 Конфликты в деловых коммуникациях	2		12	14	ОК-5
5 Этика и этикет деловых отношений	1		12	13	ОК-5
Итого за семестр	6	2	60	68	
Итого	6	2	60	68	

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
1 семестр			
1 Основные характеристики деловой коммуникации	Основные понятия деловых коммуникаций, делового общения. Функции и виды деловой коммуникации. Коммуникационный процесс.	1	ОК-5
	Итого	1	
2 Средства коммуникации	Особенности вербальной коммуникации. Структура и функции невербальной коммуникации. Роль поз, мимики и жестов в деловой коммуникации.	1	ОК-5

Согласована на портале № 44832

	Итого	1	
3 Формы деловой коммуникации	Деловая беседа. Деловое совещание. Деловые переговоры. Публичное выступление	1	ОК-5
	Итого	1	
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
	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
	Итого	1	
Итого за семестр		6	

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		+			
Последующие дисциплины					
1 Культурология	+	+	+	+	+
2 Русский язык и культура речи		+	+		
3 Философия	+				

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

6. Интерактивные методы и формы организации обучения

Не предусмотрено РУП.

7. Лабораторные работы

Не предусмотрено РУП.

Согласована на портале № 44832

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
1 семестр			
1	Контрольная работа с автоматизированной проверкой	2	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
1 семестр				
1 Основные характеристики деловой коммуникации	Самостоятельное изучение тем (вопросов) теоретической части курса	10	ОК-5	Зачет, Контрольная работа, Тест
	Подготовка к контрольным работам	2		
	Итого	12		
2 Средства коммуникации	Самостоятельное изучение тем (вопросов) теоретической части курса	10	ОК-5	Зачет, Контрольная работа, Тест
	Подготовка к контрольным работам	2		
	Итого	12		
3 Формы деловой коммуникации	Самостоятельное изучение тем (вопросов) теоретической части курса	10	ОК-5	Зачет, Контрольная работа, Тест
	Подготовка к контрольным работам	2		
	Итого	12		
4 Конфликты в деловых коммуникациях	Самостоятельное изучение тем (вопросов) теоретической части курса	10	ОК-5	Зачет, Контрольная работа, Тест
	Подготовка к контрольным работам	2		
	Итого	12		
5 Этика и этикет деловых отношений	Самостоятельное изучение тем (вопросов) теоретической части курса	10	ОК-5	Зачет, Контрольная работа, Тест
	Подготовка к контрольным работам	2		

Согласована на портале № 44832

	Итого	12		
	Выполнение контрольной работы	2	ОК-5	Контрольная работа
Итого за семестр		60		
	Подготовка и сдача зачета	4		Зачет
Итого		64		

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 / Е. А. Емельянова. — Томск : Эль Контент, 2014. — 122 с. Доступ из личного кабинета студента. — Режим доступа: https://study.tusur.ru/study/library/ (дата обращения: 30.08.2018).

12.2. Дополнительная литература

1. Боголюбова, Н. М. Межкультурная коммуникация в 2 ч. Часть 1 [Электронный ресурс]: учебник для академического бакалавриата / Н. М. Боголюбова, Ю. В. Николаева. — М. : Издательство Юрайт, 2018. — 253 с. Доступ из личного кабинета студента. — Режим доступа: https://biblio-online.ru/book/20CB0706-82C7-4866-BA61-5CD8E1CFA54C (дата обращения: 30.08.2018).

2. Боголюбова, Н. М. Межкультурная коммуникация в 2 ч. Часть 2 [Электронный ресурс]: учебник для академического бакалавриата / Н. М. Боголюбова, Ю. В. Николаева. — М. : Издательство Юрайт, 2018. — 263 с. Доступ из личного кабинета студента. — Режим доступа: https://biblio-online.ru/book/4BB7F084-A5D2-4D44-8199-D172F791B4C3 (дата обращения: 30.08.2018).

3. Дзялошинский, И. М. Деловые коммуникации. Теория и практика [Электронный ресурс]: учебник для бакалавров / И. М. Дзялошинский, М. А. Пильгун. — М. : Издательство Юрайт, 2019. — 433 с. Доступ из личного кабинета студента. — Режим доступа: https://biblio-online.ru/book/0FDCAD2A-A92C-4992-820C-CB85418D0801 (дата обращения: 30.08.2018).

4. Собольников, В. В. Невербальные средства коммуникации [Электронный ресурс]: учебное пособие для прикладного бакалавриата / В. В. Собольников. — 2-е изд., пер. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2018. — 164 с. Доступ из личного кабинета студента. — Режим доступа: https://biblio-online.ru/book/DF857881-6A18-453E-9BE8-D33746F5F18E (дата обращения: 30.08.2018).

12.3. Учебно-методические пособия

12.3.1. Обязательные учебно-методические пособия

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

2. Покровская Е. М. Процессы коммуникации в современном обществе [Электронный ресурс]: методические указания по организации самостоятельной работы для студентов заочной формы обучения направления подготовки 11.03.04 Электроника и наноэлектроника, обучающихся с применением дистанционных образовательных технологий / Е. М. Покровская, Т. И. Суслова. – Томск : ФДО, ТУСУР, 2018. Доступ из личного кабинета студента. — Режим доступа: https://study.tusur.ru/study/library/ (дата обращения: 30.08.2018).

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

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

Согласована на портале № 44832

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. При изучении дисциплины рекомендуется использовать базы данных, информационно-справочные и поисковые системы https://lib.tusur.ru/ru/resursy/bazy-dannyh (в свободном доступе).

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:

– 7-zip (с возможностью удаленного доступа)
– Google Chrome
– Kaspersky Endpoint Security 10 для Windows (с возможностью удаленного доступа)
– Microsoft Windows
– OpenOffice (с возможностью удаленного доступа)

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;

Согласована на портале № 44832

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

1) Документированная
2) Недокументированная
3) Активная
4) Пассивная

2. Целью какого типа вопросов является необходимость разговорить партнера, получить исходящую информацию?

1) Закрытые вопросы
2) Открытые вопросы
3) Вопросы-«ярлыки»
4) Вопросы-вовлечения

3. В каком типе вопросов чаще всего используются следующие выражения: «Не так ли?», «Правда?», «Правильно?», «Вы согласны?», «Верно?», «Вам не кажется?»?

1) Альтернативные вопросы
2) Наступательные вопросы
3) Вопросы-«ярлыки»
4) Вопросы-вовлечения

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

1) отправитель информации

Согласована на портале № 44832

2) сообщение
3) канал передачи информации
4) получатель (адресат) информации

5. Сигникативная функция речи:
1) отличает речь человека от коммуникации животных
2) связана с регуляцией людей и саморегуляцией
3) связана с тем, что слово обозначает не только отдельный предмет, но и целую группу сходных предметов и всегда является носителем существенных признаков
4) состоит в передаче, отношений, желаний и чувств

6. Общение как функция речи:
1) отличает речь человека от коммуникации животных
2) связана с регуляцией людей и саморегуляцией
3) связана с тем, что слово обозначает не только отдельный предмет, но и целую группу сходных предметов и всегда является носителем существенных признаков
4) состоит в передаче, отношений, желаний и чувств

7. К какой системе невербальной коммуникации относится громкость речи?
1) Визуальная система
2) Акустическая система
3) Тактильная система
4) Ольфакторная система

8. 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

9. К какой фазе деловой беседы относится установление контакта с собеседником; создание приятной атмосферы для беседы; привлечение внимания к предмету собеседования; пробуждение интереса к беседе; перехват инициативы (в случае необходимости)?
1) опровержение доводов собеседника
2) начало беседы
3) передача информации
4) принятие решений

10. Какой тип проведения делового совещания предполагает “зеленый” свет всем инициативам и мнениям всех участников совещания, при отсутствии субординации и других формальных признаков?
1) директивный
2) анархический
3) демократический
4) авторитарно-снисходительный

11. Какой тип проведения совещания характеризуется динамичностью появления и “стирания” норм, актуальность которых забывается со временем?
1) директивный
2) анархический
3) авторитарно-снисходительный
4) случайно-оформленный

Согласована на портале № 44832

12. Как нужно вести себя, когда началось выступление?

1) застыть как памятник

2) быть энергичным

3) при возможности подходить как можно ближе к слушателям, не нарушая личного пространства

4) слегка запрокинуть голову назад

13. К задачам конфликтологии как науки относится:

1) изучение и интеграция информации, относящейся к разным областям наук, занимающихся проблемой конфликтов, без привлечения математических моделей и компьютерной техники

2) разработка систем контроля и диагностики развития конфликтов и вариантов их разрешения

3) определение предмета, а не содержания самого понятия конфликта

4) анализ причин, источников и условий возникновения конфликтов

14. Какая из функций конфликта способствует разрядке напряженности в межличностных и межгрупповых отношениях, согласованию индивидуальных и коллективных интересов?

1) Интеграция персонала

2) Активизация социальных связей

3) Сигнализация об очагах социальной напряженности

4) Профилактика противоборств

15. Укажите виды конфликта, классифицированные по причинам возникновения.

1) Внутриличностные, межличностные, межличностно-групповые, межгрупповые

2) Объективные, субъективные

3) Деловые, личностные

4) Горизонтальные, вертикальные, смешанные

16. Случай, который инициирует открытое противоборство сторон конфликта, – это:

1) инцидент

2) эскалация конфликта

3) сбалансированное противодействие

4) завершение конфликта

17. Согласно какому принципу построения этической аргументации действие считается морально оправданным, если оно приносит или имеет тенденцию принести максимальную пользу максимальному числу лиц?

1) принцип системного подхода

2) принцип утилитаризма

3) принцип минимализма

4) принцип нравственного императива

18. Назовите принцип делового поведения (по Л. Хосмеру), основанный на заповедях всемирных религий, призывающих к добру и состраданию.

1) Никогда не делай того, что не в твоих долгосрочных интересах или интересах твоей компании

2) Никогда не делай того, о чем нельзя было бы сказать, что это действительно честное, открытое и истинное, о котором можно было бы с гордостью объявить на всю страну в прессе и по телевидению

3) Никогда не делай того, что не способствует формированию чувства локтя, так как все мы работаем на одну общую цель

4) Никогда не делай того, что нарушает закон, ибо в законе представлены основные моральные нормы общества

Согласована на портале № 44832

19. Укажите цвета, которым рекомендуется отдавать предпочтение при выборе одежды для офиса.

1) темно-серый
2) темно-синий
3) белый
4) ярко голубой

20. В соответствии с каким принципом построения этической аргументации моральные решения не должны зависеть от конкретного результата (любая взятка есть зло, обман одного клиента также аморален, как и многих)?

1) принцип системного подхода
2) принцип утилитаризма
3) принцип минимализма
4) принцип нравственного императива

14.1.2. Зачёт

1. 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

2. Укажите базовые элементы коммуникационного процесса.

1) Отправитель
2) Сообщение
3) Критерии коммуникации
4) Канал
5) Получатель (адресат)

3. К какому типу вопросов относятся следующие: «Вам удобнее позвонить в первой или во второй половине дня?», «Вы хотели бы оформить заказ по безналичному расчету или за наличные деньги?»?

1) Альтернативные вопросы
2) Наступательные вопросы
3) Вопросы-«ярлыки»
4) Вопросы-вовлечения

4. Назовите фазу коммуникационного контакта, на которой подводится итог достигнутым договоренностям, происходит принятие партнерами на себя ответственности за принятые решения или сообщается о прекращении контакта, если коммуникация оказалась неприятна партнерам.

Согласована на портале № 44832

1) Фаза установления контакта
2) Фаза концентрации
3) Фаза закрепления результата и завершения контакта
4) Фаза анализа
5) Фаза подготовки
6) Фаза аргументации и убеждения

5. К вербальным средствам коммуникации относят:
1) почерк
2) устную и письменную речь в ее смысловом значении
3) околоречевые средства
4) кинесические средства
5) дистанции (зоны) общения
6) организацию пространства

6. К невербальным средствам коммуникации относят:
1) почерк
2) устную и письменную речь в ее смысловом значении
3) околоречевые средства
4) кинесические средства
5) дистанции (зоны) общения
6) организацию пространства

7. Коммуникация как функция речи:
1) отличает речь человека от коммуникации животных
2) связана с регуляцией людей и саморегуляцией
3) связана с тем, что слово обозначает не только отдельный предмет, но и целую группу сходных предметов и всегда является носителем существенных признаков
4) состоит в передаче знаний, отношений, желаний и чувств

8. Какой принцип речевого воздействия находит выражение в эмоциональной напряженности речи делового человека, его мимике, жестах и позе?
1) Доступности
2) Ассоциативности
3) Экспрессивности
4) Сенсорности
5) Интенсивности

9. Расширенное совещание по специальному научному вопросу – это:
1) симпозиум
2) конференция
3) презентация
4) конгресс
5) съезд
6) собеседование

10. Какой фактор, позволяющий деловой беседе пройти успешно, предполагает постоянное удерживание в голове основных задач беседы и в какой-то мере знакомство с ними собеседника?
1) фактор ясности
2) фактор наглядности
3) фактор постоянной направленности
4) фактор ритма
5) фактор повторения
6) фактор внезапности

Согласована на портале № 44832

11. По степени стабильности состава участников совещания бывают:
1) совещания с фиксированным составом
2) совещания с приглашаемыми по списку, составленному для каждого совещания
3) комбинированные совещания
4) совещания с узким состав участников
5) совещания с расширенным составом участников
6) представительные совещания

12. Какой из типов проведения делового совещания называют «коллегиальным»?
1) директивный
2) анархический
3) демократический
4) авторитарно-снисходительный
5) случайно-оформленный

13. Материальный или духовный объект жизни, в отношении которого формируется противоположная направленность активности людей, составляет:
1) субъект конфликта
2) предмет конфликта
3) мотивация оппонентов
4) конфликтное сознание
5) взаимодействие между оппонентами, противоборство
6) эмоциональные переживания

14. Укажите простые патологические формы конфликтности.
1) бойкот
2) саботаж
3) травля (преследование)
4) словесная и физическая агрессия
5) протест
6) бунт
7) революция
8) война

15. Какая из функций конфликта придает взаимодействию сотрудников большей динамичности и мобильности, усиливает согласованность в достижении целей, функционального и социального партнерства?
1) Активизация социальных связей
2) Интеграция персонала
3) Инновация, содействие творческой инициативе
4) Трансформация (преобразование) деловых отношений

16. Укажите виды конфликта, классифицированные по источникам возникновения.
1) Внутриличностные, межличностные, межличностно-групповые, межгрупповые
2) Объективные, субъективные
3) Деловые, личностные
4) Горизонтальные, вертикальные, смешанные

17. Назовите принцип делового поведения (по Л. Хосмеру), основанный на категорическом императиве И. Канта, в котором декларируется знаменитое правило об универсальной, всеобщей норме.
1) Никогда не делай того, что не ведет к благу, а не вреду для общества, в котором ты живешь

Согласована на портале № 44832

2) Никогда не делай того, чего ты не желал бы рекомендовать делать другим, оказавшимся в похожей ситуации

3) Никогда не делай того, что ущемляет установленные права других

4) Никогда не делай того, что могло бы повредить слабейшим в обществе

5) Никогда не делай того, что препятствовало бы праву другого человека на саморазвитие и самореализацию

18. Вид этикета, который регламентирует поведение людей, связанное с выполнением ими служебных обязанностей, носит название:

1) общечеловеческий
2) профессиональный
3) нравственный
4) деловой
5) неофициальный

19. Серьезным нарушением этикета считается повторение подарка. Исключением из данного правила являются:

1) корпоративные сувениры
2) спиртные напитки
3) шоколадные наборы
4) шарфы
5) носки
6) цветы

20. Вид этикета, который упорядочивает общение в сфере досуга и удовлетворения материальных и духовных потребностей (при приеме пищи, подборе элементов одежды, организации торжеств, посещении театральных спектаклей, концертов, спортивных зрелищ и т. п.), носит название:

1) общечеловеческий
2) профессиональный
3) нравственный
4) деловой
5) неофициальный

14.1.3. Темы контрольных работ

Процессы коммуникации в современном обществе.

1. В чем заключается межличностная 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

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

1) Фаза установления контакта
2) Фаза концентрации
3) Фаза закрепления результата и завершения контакта
4) Фаза анализа
5) Фаза подготовки
6) Фаза аргументации и убеждения

3. Что из перечисленного относится к кинесическим средствам невербальной коммуникации?

Согласована на портале № 44832

1) Громкость
2) Мимика
3) Жесты
4) Темп
5) Ритм речи
6) Тембр голоса
7) Позы тела

4. Какой принцип речевого воздействия связан с вызовом сопереживаний и размышлений у собеседника путем обращения к его эмоциональной и рациональной памяти?
1) Доступности
2) Ассоциативности
3) Экспрессивности
4) Сенсорности
5) Интенсивности

5. Какой фактор, позволяет увязать факты и детали, избежать двусмысленности, путаницы, недосказанности в эффективной деловой беседе?
1) фактор ясности
2) фактор наглядности
3) фактор постоянной направленности
4) фактор ритма
5) фактор повторения

6. Укажите виды совещаний, классифицированные в зависимости от своего назначения.
1) подводящие итоги выполнения решений и дающие оценку его результатов
2) периодические
3) разъясняющие и уточняющие задачи по реализации ранее принятых решений
4) вырабатывающие и принимающие решения
5) оперативные
6) разовые

7. Особое состояние сознания субъекта конфликта, специфика которого заключается в осознании противоборствующими сторонами противоположности своих интересов, ценностей, целей и превращении их в мотивацию активности, – это:
1) предмет конфликта
2) мотивы оппонентов
3) конфликтное сознание
4) взаимодействие между оппонентами, противоборство
5) эмоциональные переживания, мотивы оппонентов

8. К методам управления конфликтами в конфликтологии относятся:
1) наблюдение
2) опрос
3) тестирование
4) социометрический метод
5) анализ результатов
6) метод экспертного интервью
7) структурный метод
8) метод картографии

9. Назовите принцип делового поведения (по Л. Хосмеру), основанный на этике утилитаризма (практической пользе нравственного поведения), разработанной И. Бентамом и Дж.С. Миллом.

Согласована на портале № 44832

1) Никогда не делай того, что не ведет к благу, а не вреду для общества, в котором ты живешь

2) Никогда не делай того, чего ты не желал бы рекомендовать делать другим, оказавшимся в похожей ситуации

3) Никогда не делай того, что ущемляет установленные права других

4) Никогда не делай того, что могло бы повредить слабейшим в обществе

10. Выберите требования к личности, ее морали, характерные для современного делового человека (российская модель):

1) Предприимчивость

2) Социальная справедливость

3) Коммуникабельность

4) Необщительность

5) Индивидуализм

6) Творческое отношение к деятельности

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

Согласована на портале № 44832

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.

Согласована на портале № 44832