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: **38.03.04 Государственное и муниципальное управление**
Направленность (профиль) / специализация: **Управление в территориальных и структурно-функциональных социально-экономических системах**
Форма обучения: **заочная (в том числе с применением дистанционных образовательных технологий)**
Факультет: **ФДО, Факультет дистанционного обучения**
Кафедра: **АОИ, Кафедра автоматизации обработки информации**
Курс: **4**
Семестр: **7**
Учебный план набора 2014 года

Распределение рабочего времени

№	Виды учебной деятельности	7 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: 7 семестр - 1
Зачет: 7 семестр

Томск 2018

Согласована на портале № 45211

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) 38.03.04 Государственное и муниципальное управление, утвержденного 10.12.2014 года, рассмотрена и одобрена на заседании кафедры менеджмента «___» _____ 20__ года, протокол №_____.

Разработчик:

доцент кафедра экономики	_____	Н. В. Шимко
Заведующий обеспечивающей каф. менеджмента	_____	М. А. Афонасова

Рабочая программа дисциплины согласована с факультетом и выпускающей кафедрой:

Декан ФДО	_____	И. П. Черкашина
Заведующий выпускающей каф. АОИ	_____	Ю. П. Ехлаков

Эксперты:

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

Согласована на портале № 45211

1. Цели и задачи дисциплины

1.1. Цели дисциплины

формирование у студентов знаний, умений и навыков в области деловых коммуникаций, необходимых для успешной профессиональной деятельности.

1.2. Задачи дисциплины

– дать студентам теоретические знания об основах деловых коммуникаций;

– сформировать навыки использования различных форм и методов деловых коммуникаций;

– сформировать способность эффективно участвовать в групповой работе на основе знания процессов групповой динамики и принципов формирования команды.

2. Место дисциплины в структуре ОПОП

Дисциплина «Деловые коммуникации» (Б1.В.ОД.21) относится к блоку 1 (вариативная часть).

Предшествующими дисциплинами, формирующими начальные знания, являются: Психология, Риторика, Социальная психология, Управление персоналом.

Последующими дисциплинами являются: Связи с общественностью в органах власти.

3. Требования к результатам освоения дисциплины

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

– ПК-19 способностью эффективно участвовать в групповой работе на основе знания процессов групповой динамики и принципов формирования команды;

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 групповой работы; правила поведения в различных социокультурных коммуникативных обстоятельствах; принципы коммуницирования в команде;

– **уметь** использовать средства коммуникации в процессе групповой работы; использовать принципы этики делового общения в профессиональной деятельности; использовать принципы эффективности и приемы речевого воздействия; выбирать модели и стили делового общения в соответствии с целями команды и командными ролями;

– **владеть** навыками публичных выступлений и письменного делового общения; навыками осуществления межличностных, групповых и организационных коммуникаций с учетом социокультурных особенностей группы; навыками использования средств коммуницирования команде 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
		7 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	19	19
Самостоятельное изучение тем (вопросов) теоретической части курса	75	75
Всего (без экзамена)	104	104

Согласована на портале № 45211

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
7 семестр					
1 Основные характеристики деловой коммуникации	1	2	13	14	ПК-19
2 Средства коммуникации	2		24	26	ПК-19
3 Формы деловой коммуникации	2		30	32	ПК-19
4 Конфликты в деловых коммуникациях	1		13	14	ПК-19
5 Этика и этикет деловых отношений	2		14	16	ПК-19
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
7 семестр			
1 Основные характеристики деловой коммуникации	Основные понятия деловых коммуникаций, делового общения. Функции и виды деловой коммуникации. Коммуникационный процесс.	1	ПК-19
	Итого	1	
2 Средства коммуникации	Особенности вербальной коммуникации. Структура и функции невербальной коммуникации. Роль поз, мимики и жестов в деловой коммуникации.	2	ПК-19
	Итого	2	
3 Формы деловой коммуникации	Деловая беседа. Деловое совещание. Деловые переговоры. Публичное выступление.	2	ПК-19
	Итого	2	

Согласована на портале № 45211

4 Конфликты в деловых коммуникациях	Сущность и содержания понятия «конфликт» и «конфликтология». Функции и виды конфликта. Причины конфликтов в деловых коммуникациях. Динамическая модель конфликта	1	ПК-19
	Итого	1	
5 Этика и этикет деловых отношений	Сущность этики деловых отношений. Этические проблемы деловых отношений. Основные принципы этики деловых отношений. Этикет делового человека	2	ПК-19
	Итого	2	
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 Психология	+	+	+	+	+
2 Риторика	+	+	+	+	+
3 Социальная психология	+	+	+	+	+
4 Управление персоналом	+	+	+	+	+
Последующие дисциплины					
1 Связи с общественностью в органах власти	+	+	+	+	+

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.	
ПК-19	+	+	+	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.

Согласована на портале № 45211

Таблица 8.1 – Виды контроля самостоятельной работы

№	Вид контроля самостоятельной работы	Трудоемкость (час.)	Формируемые компетенции
7 семестр			
1	Контрольная работа с автоматизированной проверкой	2	ПК-19
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
7 семестр				
1 Основные характеристики деловой коммуникации	Самостоятельное изучение тем (вопросов) теоретической части курса	10	ПК-19	Зачет, Контрольная работа, Тест
	Подготовка к контрольным работам	3		
	Итого	13		
2 Средства коммуникации	Самостоятельное изучение тем (вопросов) теоретической части курса	20	ПК-19	Зачет, Контрольная работа, Тест
	Подготовка к контрольным работам	4		
	Итого	24		
3 Формы деловой коммуникации	Самостоятельное изучение тем (вопросов) теоретической части курса	26	ПК-19	Зачет, Контрольная работа, Тест
	Подготовка к контрольным работам	4		
	Итого	30		
4 Конфликты в деловых коммуникациях	Самостоятельное изучение тем (вопросов) теоретической части курса	9	ПК-19	Зачет, Контрольная работа, Тест
	Подготовка к контрольным работам	4		
	Итого	13		
5 Этика и этикет деловых отношений	Самостоятельное изучение тем (вопросов) теоретической части курса	10	ПК-19	Зачет, Контрольная работа, Тест
	Подготовка к контрольным работам	4		
	Итого	14		
	Выполнение контроль-	2	ПК-19	Контрольная рабо-

Согласована на портале № 45211

	ной работы			та
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 / Е. А. Емельянова. — Томск : Эль Контент, 2014. — 122 с. Доступ из личного кабинета студента. — Режим доступа: https://study.tusur.ru/study/library/ (дата обращения: 04.09.2018).

2. Чернышова, Л. И. Этика, культура и этикет делового общения [Электронный ресурс]: учебное пособие для академического бакалавриата / Л. И. Чернышова. — М. : Издательство Юрайт, 2018. — 161 с. — (Серия : Бакалавр. Академический курс. Модуль.). — ISBN 978-5-534-02406-7. Доступ из личного кабинета студента. — Режим доступа: https://biblio-online.ru/book/F50417C3-D600-42D3-B36F-56E988BFF598/etika-kultura-i-etiket-delovogo-obscheniya (дата обращения: 04.09.2018).

12.2. Дополнительная литература

1. Лавриненко, В. Н. Деловая этика и этикет [Электронный ресурс]: учебник и практикум для академического бакалавриата / В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышова, В. В. Кафтан ; под ред. В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышовой. — М. : Издательство Юрайт, 2018. — 118 с. — (Серия : Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-08210-4. Доступ из личного кабинета студента. — Режим доступа: https://biblio-online.ru/book/E918F598-BBDF-4E78-870E-3DF941DCEA98/delovaya-etika-i-etiket (дата обращения: 04.09.2018).

2. Спивак, В. А. Деловая этика [Электронный ресурс]: учебник и практикум для академического бакалавриата / В. А. Спивак. — М. : Издательство Юрайт, 2018. — 522 с. — (Серия : Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-00847-0. Доступ из личного кабинета студента. — Режим доступа: https://biblio-online.ru/book/AC21F49A-1F58-4103-9CAD-A5CF501818A2/delovaya-etika (дата обращения: 04.09.2018).

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. Емельянова Е. А. Деловые коммуникации [Электронный ресурс]: методические указания по организации самостоятельной работы для студентов заочной формы обучения направления подготовки 38.03.04 Государственное и муниципальное управление, обучающихся с применением дистанционных образовательных технологий учебное пособие / Е. А. Емельянова, М. А. Афонасова. – Томск : ФДО, ТУСУР, 2018. Доступ из личного кабинета студента. — Режим доступа: https://study.tusur.ru/study/library/ (дата обращения: 04.09.2018).

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

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

Для лиц с нарушениями зрения:

– в форме электронного документа;

Согласована на портале № 45211

– 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 «Юрайт»: www.biblio-online.ru (доступ из личного кабинета студента по ссылке https://biblio.fdo.tusur.ru/)
2. Электронная библиотека ИД «Гребенников»: https://grebennikon.ru/
3. Деловые коммуникации // Библиотека успешного бизнесмена: http://club-energy.ru/c.php
4. Организационная психология. Деловое общение: http://azps.ru/articles/org/indexdo.html

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:

Согласована на портале № 45211

- 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. Какой тон изложения подразумевает официально-деловой стиль?
1) Нейтральный.
2) Экспрессивный.
3) Позитивный.
4) Витиеватый.
2. Верно ли, что в устной форме деловых коммуникаций используется книжная и разговорная лексика?
1) Да.
2) Нет.
3. Что включает фаза деловой беседы «аргументирование»?
1) Выявление мотивов и целей собеседника.
2) Привлечение внимания к предмету разговора.
3) Устранение или смягчение противоречий, возникших в ходе беседы.
4) Нейтрализация замечаний собеседника.
4. Какие функции речи относятся к общим?
1) Коммуникативная.
2) Конструктивная.
3) Экспрессивная.
4) Волюнтативная.
5. Какие функции речи относятся к частным?
1) Апеллятивная.
2) Эмотивная.
3) Метаязыковая.
4) Коммуникативная.

Согласована на портале № 45211

6. Какое из этих выражений является верным?

1) Умение слушать проявляется в том, что слушающий воздерживается от выражения своих эмоций, когда говорящий излагает информацию.

2) Внутренней помехой слушанию является недостаточно громкая речь собеседника.

3) Рефлексивное слушание – это минимальное вмешательство в речь говорящего при максимальной сосредоточенности на ней.

7. Верно ли, что невербальное взаимодействие не может заменить вербальные сообщения?

1) Да.

2) Нет.

8. Какое из этих утверждений является верным?

1) Вербальное взаимодействие – это использование языка жестов.

2) Невербальное взаимодействие свидетельствует о желаемом уровне общения.

3) Деловая коммуникация не имеет формальных ограничений.

4) Потребительская модель общения носит коллективистский характер.

9. Что относится к психологическим барьерам деловой коммуникации?

1) Боязнь контакта.

2) Дискомфорт физической среды.

3) Неверные стереотипы.

4) Сложная логика рассуждений.

10. Верно ли, что принцип доступности речевого воздействия предполагает учет культурного уровня слушателей?

1) Да.

2) Нет.

11. Что из перечисленного относится к рациональному стилю ведения переговоров?

1) Участники – это друзья.

2) Применяются объективные критерии.

3) Главное – не доверять друг другу.

4) Участники настаивают на своей позиции.

12. Какая аудитория является самой сложной для публичной речи?

1) Агрессивная.

2) Эмоциональная.

3) Индифферентная.

4) Поддерживающая.

13. Что из перечисленного относится моральным принципам переговоров?

1) Категорический императив истины.

2) Главное – дело принципа.

3) Своя позиция – единственно верный вариант.

4) Все средства достижения цели хороши.

14. Какая характеристика относится к конформистскому типу в команде?

1) Пытается утвердить себя среди других.

2) Действует, не думая о последствиях.

3) Старается быть как все.

4) Не терпим к другим.

15. Что должно лежать в основе служебных контактов?

1) Интересы дела.

2) Личная выгода.

3) Взаимный интерес.

4) 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…

1) имидж;

2) престиж;

3) популярность;

Согласована на портале № 45211

4) репутация.

17. Наличие чего предполагает умение придерживаться в общении этических норм?

1) Тактичности и деликатности.

2) Простоты и общительности.

3) Свободы и справедливости.

4) Честности и отзывчивости.

18. Что такое эмпатия?

1) Способность быть самим собой в контактах с другими людьми.

2) Конкретность – умение говорить о своих конкретных переживаниях, мнениях, действиях, готовность отвечать однозначно на вопросы.

3) Умение видеть мир глазами других, понимать его так же, как они.

4) Инициативность – способность «идти вперед», устанавливать контакты, готовность браться за какие-то дела в ситуации.

19. Что является специфической чертой деловой коммуникации?

1) Неформальность.

2) Регламентированность.

3) Сотрудничество.

4) Горизонтальность.

20. Чего не предполагает деловая коммуникация?

1) Предметно-целевое содержание общения.

2) Отсутствие ограничения.

3) Коммуникативный контроль.

4) Обязательность контактов.

14.1.2. Зачёт

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

1. Какой из следующих структурных компонентов общения заключается в стремлении субъекта к познанию и оценке других людей и через них - к самопознанию и самооценке?

1) Предмет общения.

2) Потребность в общении.

3) Коммуникативные мотивы общения.

4) Задачи общения.

5) Средства общения.

6) Продукт общения.

2. В чем заключается формирующая 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.

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

1) Массовая коммуникация, коммуникация среднего уровня, локальная.

2) Непосредственные и опосредованные.

3) Активные и пассивные.

4) Случайные и неслучайные.

5) Горизонтальные и вертикальные.

6) Вербальные и невербальные.

4. Средство передачи информации в коммуникационном процессе – это:

1) отправитель информации;

2) сообщение;

3) канал передачи информации;

4) получатель (адресат) информации.

5. К какому типу вопросов относятся следующие: «Вам удобнее позвонить в первой или во

Согласована на портале № 45211

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.

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

1) Громкость.

2) Мимика.

3) Жесты.

4) Темп.

5) Ритм речи.

6) Тембр голоса.

7) Позы тела.

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

1) Функция дополнения

2) Функция опровержения

3) Функция замещения

4) Функция регулирования.

9. Наука о дистанциях, которые соблюдают люди, – это:

1) проксемика;

2) такесика;

3) кинесика.

10. 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.

11. Форма делового общения, цель которого – коллективное обсуждение, осмысление проблем и вопросов предприятия (организации) и принятие соответствующего решения, – это:

1) презентация;

2) собеседование;

3) совещание.

12. Какой из типов проведения делового совещания называют «коллегиальным»?

1) Директивный.

2) Анархический.

3) Демократический.

4) Авторитарно-снисходительный.

5) Случайно-оформленный.

13. Успешные переговоры – это прежде всего:

1) взаимовыгодные решения;

2) решения, выгодные для одной из сторон;

3) решения, невыгодные ни для одной из сторон.

14. На каком этапе в процессе деловых приговоров устанавливается контакт по телефону, факсу, электронной почте; высказывается желание вступить в переговоры и скоординировать под-

Согласована на портале № 45211

ходы к проблеме?

1) Установление контакта между сторонами.

2) Выбор средств ведения переговоров.

3) Разработка плана сторон переговоров.

4) Сбор и анализ необходимой для переговоров информации.

5) Предварительное формирование атмосферы взаимного доверия.

15. Из каких составляющих состоит классическая базовая структура речи?

1) Вступление.

2) Обращение к слушателям.

3) Заключение.

4) Основная часть.

5) Теоретический вопрос.

6) Аргументы.

16. Что способствует удачному выступлению?

1) Употребление длинных предложений.

2) Повторение коротких фраз.

3) Использование большого количества неизвестных терминов.

17. То из-за чего происходит столкновение позиций, мнений или субъектов взаимодействия стороны коммуникации:

1) конфликтующие стороны;

2) предмет конфликта;

3) мотивы оппонентов;

4) взаимодействие между оппонентами, противоборство;

5) эмоциональные переживания;

6) представления о конфликтной ситуации конфликтующими сторонами.

18. Какая из функций конфликта способствует ослаблению организованности и единства коллектива, нарушению баланса интересов между личностями и группами, проявлению недобросовестного отношения к делу и стремления к выгоде для себя за счет других?

1) Активизация социальных связей.

2) Интеграция персонала.

3) Инновация, содействие творческой инициативе.

4) Трансформация (преобразование) деловых отношений.

19. Вид конфликта, который направлен на достижение конкретного результата, вызван неудовлетворением определенных требований участников или несправедливым распределением между ними каких-либо преимуществ и ограниченных ресурсов (власти, богатства, территории):

1) открытый;

2) скрытый;

3) реальный;

4) нереальный.

20. Назовите принцип делового поведения (по Л. Хосмеру), основанный на экономической теории А. Смита и учении В. Парето об оптимальной сделке.

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

2) Всегда поступай так, чтобы максимизировать прибыль в рамках закона, требований рынка и с полным учетом затрат. Ибо максимальная прибыль при соблюдении этих условий свидетельствует о наибольшей эффективности производства.

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

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

14.1.3. Темы контрольных работ

Деловые коммуникации

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

1) Целенаправленное воздействие коммуникатора на получателя информации.

Согласована на портале № 45211

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

3) Диалог равноправных партнеров.

2. В чем заключается внутриличностная функция коммуникации?

1) Благодаря ей люди объединяются в процессе любой деятельности.

2) Помогает человеку сформировать определенные качества личности.

3) Человек получает возможность как бы подтвердить себя, утвердиться в том, что он есть.

4) Организация и поддержание межличностных эмоциональных отношений.

5) Общение человека с самим собой.

3. 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.

4. Следует ли при невозможности ответа в текущий момент записать информацию и пообещать клиенту перезвонить ему согласно этике делового телефонного разговора?

1) Да, следует.

2) Нет, не следует.

3) Данный вопрос не рассматривается в этике телефонного разговора.

5. Какой вид коммуникативной формы проведения делового совещания может состояться в том случае, если понимающий построил авторское представление, но имеет по этому вопросу свою точку зрения, и может перейти в другую коммуникативную позицию - позицию критика?

1) Простая коммуникация.

2) Сложная коммуникация.

3) Облегченная коммуникация.

6. Какие этапы относятся к стадии достижения согласия в процессе деловых приговоров?

1) Разработка вариантов предложений для договоренности.

2) Выявление спорных вопросов и формулировка повестки дня.

3) Начало переговорного процесса.

4) Окончательное обсуждение вариантов решения.

5) Достижение формального согласия.

6) Раскрытие глубинных интересов сторон.

7) Выявление вариантов для соглашения.

7. Формулировка какого закона представлена ниже?

Утверждение и его отрицание не могут быть одновременно ни истинными, ни ложными, одно из них необходимо истинно, другое – необходимо ложно.

1) Закон тождества.

2) Закон непротиворечия.

3) Закон исключенного третьего.

4) Закон достаточного основания.

8. Какая из функций конфликта придает несогласованность в действиях людей, занятых совместным делом, ослабление взаимной заинтересованности в общем

спехе, возведение препятствий на пути к сотрудничеству?

1) Активизация социальных связей.

2) Интеграция персонала.

3) Инновация, содействие творческой инициативе.

4) Трансформация (преобразование) деловых отношений.

9. Укажите верное утверждение в отношении ведения бизнеса и применения в нем этических норм и правил.

1) Бизнес, организованный на нравственно-этической основе, оказывается в конечном итоге более не выгодным, чем бизнес безнравственный, аморальный, разрушающий деловые, партнер-

Согласована на портале № 45211

ские отношения.

2) Бизнес, организованный на нравственно-этической основе, оказывается в конечном итоге более выгодным, чем бизнес безнравственный, аморальный, разрушающий деловые, партнерские отношения.

3) Бизнес, организованный на нравственно-этической основе, ничем не отличается с точки зрения выгодности, чем бизнес безнравственный, аморальный, разрушающий деловые, партнерские отношения.

10. Назовите принцип делового поведения (по Л. Хосмеру), основанный на теории А. Нозика о расширении степени свободы личности, необходимой для развития общества.

1) Никогда не делай того, что ущемляет установленные права других.

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

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

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)

Согласована на портале № 45211

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 № 45211