МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ 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

Коммуникативный практикум

Уровень образования: **высшее образование - бакалавриат**
Направление подготовки / специальность: **38.03.03 Управление персоналом**
Направленность (профиль) / специализация: **Управление персоналом организации**
Форма обучения: **заочная**
Факультет: **ЗиВФ, Заочный и вечерний факультет**
Кафедра: **менеджмента, Кафедра менеджмента**
Курс: **5**
Семестр: **9**
Учебный план набора 2018 года

Распределение рабочего времени

№	Виды учебной деятельности	9 семестр	Всего	Единицы
1	Практические занятия	12	12	часов
2	Всего аудиторных занятий	12	12	часов
3	Самостоятельная работа	56	56	часов
4	Всего (без экзамена)	68	68	часов
5	Подготовка и сдача зачета	4	4	часов
6	Общая трудоемкость	72	72	часов
			2.0	З.Е.

Зачет: 9 семестр

Томск

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Шелупанов А.А.
Должность: Ректор
Дата подписания: 20.12.2017
Уникальный программный ключ:
c53e145e-8b20-45aa-9347-a5e4dbb90e8d

Согласована на портале № 48091

Рассмотрена и одобрена на заседании кафедры
протокол № 4 от «18» 4 2019 г.

ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЯ

Рабочая программа дисциплины составлена с учетом требований федерального государственного образовательного стандарта высшего образования (ФГОС ВО) по направлению подготовки (специальности) 38.03.03 Управление персоналом, утвержденного 14.12.2015 года, рассмотрена и одобрена на заседании кафедры менеджмента «___» _____ 20__ года, протокол №_____.

Разработчики:

Ст.преподаватель каф. менеджмента	_____	Е. А. Гайдук
Начальник центра довузовского образования Управление дополнительного образования (УДО ИИ)	_____	Е. А. Бочкарева
Заведующий обеспечивающей каф. менеджмента	_____	М. А. Афонасова

Рабочая программа дисциплины согласована с факультетом и выпускающей кафедрой:

Декан ЗиВФ	_____	И. В. Осипов
Заведующий выпускающей каф. менеджмента	_____	М. А. Афонасова

Эксперты:

Доцент кафедры менеджмента (менеджмента)	_____	Т. Д. Санникова
Доцент кафедры менеджмента (менеджмента)	_____	О. П. Богданова

Согласована на портале № 48091

1. Цели и задачи дисциплины

1.1. Цели дисциплины

является совершенствование коммуникативной компетентности обучающихся, которая базируется на осознании своего поведения в различных ситуациях и оптимальном использовании существующих личностных ресурсов.

1.2. Задачи дисциплины

– знакомство обучающихся с теоретическими вопросами профессиональной коммуникации;

– коммуникативно-речевой тренинг;

– изучить методы и способы эффективного общения, проявляющиеся в выборе средств убеждения и оказании влияния на партнеров по общению;

– освоить приемы психологической защиты личности от негативных, травмирующих переживаний, способы адаптации;

– освоить способы предупреждения конфликтов и выхода из конфликтных ситуаций;

– освоить правила активного стиля общения и успешной самопрезентации в деловой коммуникации.

–

2. Место дисциплины в структуре ОПОП

Дисциплина «Коммуникативный практикум» (ФТД.2) относится к блоку ФТД.2.

Предшествующими дисциплинами, формирующими начальные знания, являются: Деловые коммуникации и этика деловых отношений.

Последующими дисциплинами являются: Защита выпускной квалификационной работы, включая подготовку к процедуре защиты и процедуру защиты, Преддипломная практика, Психология управления.

3. Требования к результатам освоения дисциплины

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

– ОПК-9 способностью осуществлять деловое общение (публичные выступления, переговоры, проведение совещаний, деловая переписка, электронные коммуникации);

– ПК-30 знанием основ возникновения, профилактики и разрешения трудовых споров и конфликтов в коллективе, владением навыками диагностики и управления конфликтами и стрессами в организации и умение применять их на практике;

В результате изучения дисциплины обучающийся должен:

– **знать** теоретические основы, структуру и содержание процесса деловой коммуникации; методы и способы эффективного общения, проявляющиеся в выборе средств убеждения и оказании влияния на партнеров по общению; приемы психологической защиты личности от негативных, травмирующих переживаний, способы адаптации; способы предупреждения конфликтов и выхода из конфликтных ситуаций; правила активного стиля общения и успешной самопрезентации в деловой коммуникации

– **уметь** толерантно воспринимать и правильно оценивать людей, включая их индивидуальные характерологические особенности, цели, мотивы, намерения, состояния; выбирать такие стиль, средства, приемы общения, которые бы с минимальными затратами приводили к намеченной цели общения; находить пути преодоления конфликтных ситуаций, встречающихся как в пределах учебной жизни, так и вне ее; ориентироваться в новых аспектах учебы и жизнедеятельности в условиях профессиональной организации, правильно оценивать сложившуюся ситуацию, действовать с ее учетом; эффективно взаимодействовать в команде; взаимодействовать со структурными подразделениями образовательной организации, с которыми обучающиеся входят в контакт; ставить задачи профессионального и личностного развития.

– **владеть** оптимальными с точки зрения достижения цели стилем, средствами и приемами общения; навыками эффективного командного взаимодействия; правилами взаимодействия со структурными подразделениями образовательной организации; навыками взаимодействия с лицами, имеющими ограниченные возможности здоровья

Согласована на портале № 48091

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
		9 семестр
Аудиторные занятия (всего)	12	12
Практические занятия	12	12
Самостоятельная работа (всего)	56	56
Подготовка к практическим занятиям, семинарам	56	56
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	Прак. зан., ч	Сам. раб., ч	Всего часов (без экзамена)	Формируемые компетенции
9 семестр				
1 Межличнастная коммуникация	1	6	7	ОПК-9, ПК-30
2 Речь в социальном взаимодействии	1	6	7	ОПК-9, ПК-30
3 Вербальная и невербальная коммуникация	1	6	7	ОПК-9, ПК-30
4 Формы деловой коммуникации	2	6	8	ОПК-9, ПК-30
5 Публичная речь	1	6	7	ОПК-9, ПК-30
6 Вопросы и ответы в деловой коммуникации	2	6	8	ОПК-9, ПК-30
7 Конфликты в деловых коммуникациях	1	6	7	ОПК-9, ПК-30
8 Манипуляции в деловом общении	1	6	7	ОПК-9, ПК-30
9 Барьеры в коммуникациях	2	8	10	ОПК-9, ПК-30
Итого за семестр	12	56	68	
Итого	12	56	68	

5.2. 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 5.2.

Таблица 5.2 – Разделы дисциплины и междисциплинарные связи

Наименование дисциплин	№ разделов данной дисциплины, для которых необходимо изучение обеспечивающих и обеспечиваемых дисциплин								
	1	2	3	4	5	6	7	8	9

Согласована на портале № 48091

Предшествующие дисциплины									
1 Деловые коммуникации и этика деловых отношений	+	+	+	+	+	+	+	+	+
Последующие дисциплины									
1 Защита выпускной квалификационной работы, включая подготовку к процедуре защиты и процедуру защиты		+	+		+	+			
2 Преддипломная практика		+	+		+	+		+	+
3 Психология управления							+	+	

5.3. Соответствие компетенций, формируемых при изучении дисциплины, и видов занятий

Соответствие компетенций, формируемых при изучении дисциплины, и видов занятий представлено в таблице 5.3.

Таблица 5.3 – Соответствие компетенций, формируемых при изучении дисциплины, и видов занятий

Компетенции	Виды занятий		Формы контроля
	Прак. зан.	Сам. раб.	
ОПК-9	+	+	Опрос на занятиях, Зачет, Выступление (доклад) на занятии, Тест
ПК-30	+	+	Опрос на занятиях, Зачет, Выступление (доклад) на занятии, Тест

6. Интерактивные методы и формы организации обучения

Не предусмотрено РУП.

7. Лабораторные работы

Не предусмотрено РУП.

8. Практические занятия (семинары)

Наименование практических занятий (семинаров) приведено в таблице 8.1.

Таблица 8.1 – Наименование практических занятий (семинаров)

Названия разделов	Наименование практических занятий (семинаров)	Трудоемкость, ч	Формируемые компетенции
9 семестр			
1 Межличнастная коммуникация	Основные понятия, функции и виды, структурные компоненты общения, коммуникационный процесс, информация в коммуникационном процессе, вопросы в коммуникационном процессе	1	ОПК-9, ПК-30
	Итого	1	
2 Речь в социальном взаимодействии	Фатическая и информативная речь, Речь и самораскрытие, речь и самооценка, речь и социализация, речь как средство утверждения социального статуса. Стратегия и тактика речевого поведения.	1	ОПК-9, ПК-30
	Итого	1	
3 Вербальная и невербальная коммуникация	Природа и типология вербальной и невербальной коммуникации. Взаимодействие вербальных и невербальных средств ком-	1	ОПК-9, ПК-30

Согласована на портале № 48091

	муникации. Язык тела. Внешние проявления эмоциональных состояний. Зоны и дистанции в деловой коммуникации. Организация пространственной среды в деловой коммуникации.		
	Итого	1	
4 Формы деловой коммуникации	Деловая беседа. Беседа при приеме на работу. Беседа при увольнении с работы. Информационная беседа. Дисциплинарная беседа. Заключающие вопросы. Закрытые вопросы. Зеркальные вопросы. Зондирующие вопросы. Контрольныевопросы. Косвенные вопросы. Открытые вопросы. Уточняющие вопросы. Эстафетные вопросы. Деловое совещание. Дискуссия. Инструктивное совещание. Мозговой штурм. Оперативное совещание. Проблемное совещание.	2	ОПК-9, ПК-30
	Итого	2	
5 Публичная речь	Воздействующая речь. Композиция. Контактоустанавливающие средства. Аргументация. Выразительные средства. Гипербола. Каламбур. Метафора. Метонимия. Параллелизм. Перифраза. Повтор. Подхват. Синекдоха. Сравнения.	1	ОПК-9, ПК-30
	Итого	1	
6 Вопросы и ответы в деловой коммуникации	Функции, виды вопросов. Закрытые и открытые вопросы. Вопросы для избегания искажений в понимании. Ответы на вопросы.	2	ОПК-9, ПК-30
	Итого	2	
7 Конфликты в деловых коммуникациях	Сущность и содержание понятий «конфликт» и «конфликтология». Функции и виды конфликта. Классификация конфликтов. Причины конфликтов. Способы разрешения конфликтной ситуации.	1	ОПК-9, ПК-30
	Итого	1	
8 Манипуляции в деловом общении	Манипуляции в общении и их характеристики. Стратегии манипуляторов. Манипулятивные роли. Распознавание эго-состояний. Коммуникативные роли. Коммуникативные типы деловых партнеров	1	ОПК-9, ПК-30
	Итого	1	
9 Барьеры в коммуникациях	Мотивационный барьер, этический барьер, барьер стилей общения. Эстетический барьер, разное социальное положение, барьер отрицательных эмоций, состояние здоровья, психологическая защита, барьер установки, барьер двойника. Ком-	2	ОПК-9, ПК-30

Согласована на портале № 48091

	муникативные барьеры: логический, семантический, фонетический, стилистический. Некомпетентность, неумение выражать свои мысли, плохая техника речи, неумение слушать, барьер модальностей, барьер характера. Пути преодоления барьеров в общении.		
	Итого	2	
Итого за семестр		12	

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
9 семестр				
1 Межличнастная коммуникация	Подготовка к практическим занятиям, семинарам	6	ОПК-9, ПК-30	Выступление (доклад) на занятии, Опрос на занятиях, Тест
	Итого	6		
2 Речь в социальном взаимодействии	Подготовка к практическим занятиям, семинарам	6	ОПК-9, ПК-30	Выступление (доклад) на занятии, Опрос на занятиях, Тест
	Итого	6		
3 Вербальная и невербальная коммуникация	Подготовка к практическим занятиям, семинарам	6	ОПК-9, ПК-30	Выступление (доклад) на занятии, Зачет, Опрос на занятиях, Тест
	Итого	6		
4 Формы деловой коммуникации	Подготовка к практическим занятиям, семинарам	6	ОПК-9, ПК-30	Выступление (доклад) на занятии, Зачет, Опрос на занятиях, Тест
	Итого	6		
5 Публичная речь	Подготовка к практическим занятиям, семинарам	6	ОПК-9, ПК-30	Выступление (доклад) на занятии, Зачет, Опрос на занятиях, Тест
	Итого	6		
6 Вопросы и ответы в деловой коммуникации	Подготовка к практическим занятиям, семинарам	6	ОПК-9, ПК-30	Выступление (доклад) на занятии, Зачет, Опрос на занятиях, Тест
	Итого	6		
7 Конфликты в деловых коммуникациях	Подготовка к практическим занятиям, семинарам	6	ОПК-9, ПК-30	Выступление (доклад) на занятии, Зачет, Опрос на занятиях, Тест
	Итого	6		
8 Манипуляции в деловом общении	Подготовка к практическим занятиям, семина-	6	ОПК-9, ПК-30	Выступление (доклад) на заня-

Согласована на портале № 48091

	рам			тии, Зачет, Опрос на занятиях, Тест
	Итого	6		
9 Барьеры в коммуникациях	Подготовка к практическим занятиям, семинарам	8	ОПК-9, ПК-30	Выступление (доклад) на занятии, Зачет, Опрос на занятиях, Тест
	Итого	8		
Итого за семестр		56		
	Подготовка и сдача зачета	4		Зачет
Итого		60		

10. 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. Деловые коммуникации [Электронный ресурс]: Учебное пособие / Е. А. Емельянова - 2014. 122 с. — Режим доступа: https://edu.tusur.ru/publications/4572 (дата обращения: 04.07.2019).

2. Управление человеческими ресурсами [Электронный ресурс]: Учебное пособие / Т. Д. Санникова - 2018. 156 с. — Режим доступа: https://edu.tusur.ru/publications/8883 (дата обращения: 04.07.2019).

12.2. Дополнительная литература

1. Жернакова, М. Б. Деловые коммуникации [Электронный ресурс]: учебник и практикум для прикладного бакалавриата / М. Б. Жернакова, И. А. Румянцева. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 370 с. — (Бакалавр. Прикладной курс). — ISBN 978-5-534-00331-4 — Режим доступа: https://biblio-online.ru/viewer/delovye-kommunikacii-teoriya-i-praktika-425851#page/1 (дата обращения: 04.07.2019).

2. Митрошенков, О. А. Деловые переговоры [Электронный ресурс]: учебное пособие для академического бакалавриата / О. А. Митрошенков. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 315 с. — (Авторский учебник). — ISBN 978-5-534-07951-7 — Режим доступа: https://biblio-online.ru/viewer/delovye-peregovory-424017#page/1 (дата обращения: 04.07.2019).

12.3. Учебно-методические пособия

12.3.1. Обязательные учебно-методические пособия

1. Митрошенков, О. А. Деловое общение [Электронный ресурс]: эффективные переговоры : практическое пособие / О. А. Митрошенков. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 315 с. — (Профессиональная практика). — ISBN 978-5-534-10704-3.(рекомендовано для практических занятий и самостоятельной работы) — Режим доступа: https://biblio-online.ru/viewer/delovoe-obschenie-effektivnye-peregovory-431323#page/1 (дата обращения: 04.07.2019).

2. Коноваленко, М. Ю. Деловые коммуникации [Электронный ресурс]: учебник и практикум для академического бакалавриата / М. Ю. Коноваленко. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 466 с. — (Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-11058-6 (рекомендовано для практических занятий) — Режим доступа: https://biblio-online.ru/viewer/delovye-kommunikacii-444387#page/1 (дата обращения: 04.07.2019).

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,

Согласована на портале № 48091

адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации.

Для лиц с нарушениями зрения:

- в форме электронного документа;
- в печатной форме увеличенным шрифтом.

Для лиц с нарушениями слуха:

- в форме электронного документа;
- в печатной форме.

Для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

- в форме электронного документа;
- в печатной форме.

12.4. Профессиональные базы данных и информационные справочные системы

1. Дополнительно к профессиональным базам данных рекомендуется использовать информационные, справочные и нормативные базы данных https://lib.tusur.ru/ru/resursy/bazy-dannyh
2. https://hr-portal.ru/
3. https://www.hr-director.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 для практических занятий

Лаборатория группового проектного обучения "Лаборатория социально-экономических проблем"

учебная аудитория для проведения занятий практического типа, учебная аудитория для проведения занятий лабораторного типа

634045, Томская область, г. Томск, ул. Красноармейская, д. 146, 503 ауд.

Описание имеющегося оборудования:

- ПЭВМ КОМПСТАР (12 шт.);
- Магнитно-маркерная доска;
- Комплект специализированной учебной мебели;
- Рабочее место преподавателя.

Программное обеспечение:

- 7-Zip
- Google Chrome
- Microsoft Windows 7 Pro
- 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:

Согласована на портале № 48091

- 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. Профессиональная коммуникация это:

1) специфическая форма взаимодействия людей, предполагающая их общение, обмен мыслями, сведениями, идеями и т.д., в процессе осуществления трудовой деятельности в определенной предметной области.

2) специфическая форма взаимодействия людей, предполагающая их общение, обмен мыслями, сведениями, идеями и т.д.

3) форма взаимодействия людей, предполагающая их общение

4) форма взаимодействия людей, предполагающая обмен мыслямив процессе осуществления трудовой деятельности.

2. Специфической чертой деловой коммуникации является…

1) неформальность

2) регламентированность

3) сотрудничество

4) горизонтальность

3. Деловая коммуникация не предполагает…

1) предметно-целевое содержание общения

2) отсутствие ограничения

3) коммуникативный контроль

4) обязательность контактов

4. Деловые коммуникации основаны на…

1) свободном формате

2) формальности

3) конфронтации

4) диалогичности

Согласована на портале № 48091

5. Официально-деловой стиль подразумевает…

1) композиционное разнообразие содержания письма

2) лаконичность формулировок

3) возможность толкования в зависимости от контекста

4) исключительно позитивный тон изложения

6. В устной форме деловых коммуникаций…

1) используются возможности интонации

2) не используется книжная и разговорная лексика

3) используют длинные предложения с осложненной структурой

4) не применяются вербальные средства

7. При рациональном стиле ведения переговоров…

1) применяются объективные критерии

2) участники – это друзья

3) главное – не доверять друг другу

4) участники настаивают на своей позиции

8. Деловое совещание – это…

1) способ открытого коллективного обсуждения проблем группой специалистов

2) общение между людьми с целью выявления разногласий

3) процесс взаимосвязи и взаимодействия, в ходе которого происходит обмен информацией и опытом

4) столкновение мнений, разногласия по каким-либо вопросам

9. 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

4) репутация

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

4) умение видеть мир глазами других, понимать его так же, как они

11. Что такое деловое письмо?

1) выражение уважительного отношения к другим людям

2) выполнение данных обещаний и взятых обязательств в любой форме

3) процесс взаимосвязи и взаимодействия, в ходе которого происходит обмен информацией и опытом

4) документ, применяемый для связи, передачи информации на расстояние между двумя корреспондентами

12. Какие бывают вопросы в деловой беседе

1) закрытые

2) открытые

3) риторические

3) переломные

4) все выше перечисленное

13. Аргументирование в деловой беседе - это

1) способ убеждения кого-либо посредством значимых логических доводов

2) факты или соображения, убеждающие собеседника в том, что данное предложение (решение) позволит избежать каких-то конкретных неприятностей

3) факты или соображения, свидетельствующие о том, что данное предложение (позиция, решение) позволят собеседнику получить какие-то выгоды

Согласована на портале № 48091

4) все выше перечисленное

14. В роль слушающего входит

1) прервать дела и внимательно выслушать

2) доброжелательно, уважительно и терпеливо относиться к говорящему

3) доброжелательно, уважительно выслушивать собеседника, стараясь не перебивать его, не сбивать с мысли, не вставлять неуместных или колких замечаний.

4) все выше перечисленное

15. Контактоустанавливающие средства

1) обращение, приветствие, комплимент, прощание

2) обращение, приветствие

3) приветствие, комплимент

4) обращение, комплимент, прощание

16. Виды деловых бесед

1) Беседа при приёме

2) Беседа при увольнении

3) Проблемные и дисциплинарные беседы

4) все выше перечисленное

17. Аргументирующая речь

1) один из самых распространенных типов публичных выступлений, цель которой убедить собеседника в правильности какого-либо положения, заставить его принять те или иные взгляды, мнения, а также уговорить его, склонить к какому-либо действию

2) один из самых распространенных типов публичных выступлений, цель которой склонить к какому-либо действию

3)один из самых распространенных типов публичных выступлений, цель которой убедить собеседника принять те или иные взгляды, мнения

4) один из самых распространенных типов публичных выступлений, цель которой склонить собеседника на свою сторону

18. Обратная связь в процессе коммуникации может быть

1) директивной и недирективной

2) прямой и косвенной

3) положительной и отрицательной

4) оценочной и безоценочной

19. К какой сфере невербальной коммуникации относится знак:

1) проксемика

2) ольфакторика

3) кинесика

4) такесика

20. Дистанция при общении 50-120 см называется

1) Интимной

2) Персональной

3)Социальной

4)Публичной

14.1.2. Темы опросов на занятиях

1. Фатическая и информативная речь.
2. Конативная и эмотивная функции речи.
3. Поддерживающий и неподдерживающий стили поведения.
4. Рефлексивное и нерефлексивное слушание.
5. Самораскрытие.
6. Ограничительный код.
7. Разработанный код.
8. Принцип кооперации.
9. Социальная речь.
10. Стратегия и тактика речевого поведения.
11. Эгоцентрическая речь.

Согласована на портале № 48091

12. Подготовка к публичному выступлению.
13. Контактоустанавливающие речевые средства.
14. Оратор и его аудитория.
15. Типичные ошибки в публичном выступлении.
16. Аргументы.
17. Вопрос.
18. Тезис.
19. Демонстрация.
20. Доказательность. Доказательство.
21. Косвенное доказательство.
22. Прямое доказательство.
23. Ли-вопросы.
24. Что-вопросы.
25. Матрица.
26. Ответ.
27. Опровержение.
28. Подтверждение.
29. Спор.
30. Полемика.
31. Дискуссия.
32. Логические уловки.
33. Психологические уловки.
34. Виды деловых совещаний.

14.1.3. Зачёт

Курс завершается зачетом, который предполагает создание обучающимся образцового профессионального текста, публичное выступление (доклад), риторический анализ чужого текста и рефлексия по поводу своего текста на основе теоретических положений профессиональной коммуникации.

14.1.4. Темы докладов

1. Комплимент в деловом общении
2. Правила конструктивной критики
3. Как прекратить разговор, не обижая собеседника
4. Стереотипы в деловом общении
5. Спор, его средства и разновидности
6. Приветствие, представление, титулирование
7. Факторы успешного выступления
8. Стилистические и лексические приемы речи
9. Устное деловое общение: монологическое и диалогическое
10. Средства общения
11. Письменные деловые коммуникации
12. Конфликты в деловых отношениях и пути их разрешения
13. Саморазвитие личности на пути к успеху
14. Технология личной эффективности
15. Факторы успешного выступления

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

Согласована на портале № 48091

С нарушениями слуха	Тесты, письменные самостоятельные работы, вопросы к зачету, контрольные работы	Преимущественно письменная проверка
С нарушениями зрения	Собеседование по вопросам к зачету, опрос по терминам	Преимущественно устная проверка (индивидуально)
С нарушениями опорно-двигательного аппарата	Решение дистанционных тестов, контрольные работы, письменные самостоятельные работы, вопросы к зачету	Преимущественно дистанционными методами
С ограничениями по общемедицинским показаниям	Тесты, письменные самостоятельные работы, вопросы к зачету, контрольные работы, устные ответы	Преимущественно проверка методами исходя из состояния обучающегося на момент проверки

14.3. Методические рекомендации по оценочным материалам для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов

Для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов предусматривается доступная форма предоставления заданий оценочных средств, а именно:

- в печатной форме;
- в печатной форме с увеличенным шрифтом;
- в форме электронного документа;
- методом чтения ассистентом задания вслух;
- предоставление задания с использованием сурдоперевода.

Лицам с ограниченными возможностями здоровья и инвалидам увеличивается время на подготовку ответов на контрольные вопросы. Для таких обучающихся предусматривается доступная форма предоставления ответов на задания, а именно:

- письменно на бумаге;
- набор ответов на компьютере;
- набор ответов с использованием услуг ассистента;
- представление ответов устно.

Процедура оценивания результатов обучения лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов по дисциплине предусматривает предоставление информации в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

Для лиц с нарушениями зрения:

- в форме электронного документа;
- в печатной форме увеличенным шрифтом.

Для лиц с нарушениями слуха:

- в форме электронного документа;
- в печатной форме.

Для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

- в форме электронного документа;
- в печатной форме.

При необходимости для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов процедура оценивания результатов обучения может проводиться в несколько этапов.

Согласована на портале № 48091