МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования

«ТОМСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ СИСТЕМ
УПРАВЛЕНИЯ И РАДИОЭЛЕКТРОНИКИ»
(ТУСУР)

УТВЕРЖДАЮ
Проректор по учебной работе
_____ П. В. Сенченко
«___» _____ 20__ г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Деловые коммуникации

Уровень образования: **высшее образование - специалитет**
Направление подготовки / специальность: **10.05.02 Информационная безопасность телекоммуникационных систем**
Направленность (профиль) / специализация: **Защита информации в системах связи и управления**
Форма обучения: **очная**
Факультет: **ФБ, Факультет безопасности**
Кафедра: **БИС, Кафедра безопасности информационных систем**
Курс: **1**
Семестр: **2**
Учебный план набора 2020 года

Распределение рабочего времени

№	Виды учебной деятельности	2 семестр	Всего	Единицы
1	Лекции	18	18	часов
2	Практические занятия	18	18	часов
3	Всего аудиторных занятий	36	36	часов
4	Самостоятельная работа	36	36	часов
5	Всего (без экзамена)	72	72	часов
6	Общая трудоемкость	72	72	часов
		2.0	2.0	З.Е.

Зачёт: 2 семестр

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Сенченко П.В.
Должность: Проректор по УР
Дата подписания: 18.12.2019
Уникальный программный ключ:
a1119608-cdff-4455-b54e-5235117c185c

Томск

Согласована на портале № 49709

Рассмотрена и одобрена на заседании кафедры
протокол № 8 от «30» 8 2019 г.

ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЯ

Рабочая программа дисциплины составлена с учетом требований федерального государственного образовательного стандарта высшего образования (ФГОС ВО) по направлению подготовки (специальности) 10.05.02 Информационная безопасность телекоммуникационных систем, утвержденного 16.11.2016 года, рассмотрена и одобрена на заседании кафедры ФиС «___» _____ 20__ года, протокол №_____.

Разработчик:

старший преподаватель кафедра ФиС _____ Н. В. Камнева

Заведующий обеспечивающей каф. ФиС _____ В. В. Орлова

Рабочая программа дисциплины согласована с факультетом и выпускающей кафедрой:

Декан ФБ _____ Д. В. Кручинин

Заведующий выпускающей каф. БИС _____ Е. Ю. Костюченко

Эксперты:

Доцент кафедры философии и социологии (ФиС) _____ Л. Л. Захарова

Доцент кафедры безопасности информационных систем (БИС) _____ И. А. Рахманенко

Согласована на портале № 49709

1. Цели и задачи дисциплины

1.1. Цели дисциплины

Целью изучения дисциплины является формирование у студентов знаний, умений и навыков в области межличностных и групповых деловых коммуникаций, способствующих плодотворной работе в трудовом коллективе.

1.2. Задачи дисциплины

– освоение теоретических знаний об основах деловых коммуникаций

– формирование навыков использования различных форм и методов деловых коммуникаций

– формирование навыков делового общения с учетом социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий

– формирование психологической готовности корректно и грамотно вести дискуссию и отстаивать свою точку зрения

– формирование умения осуществлять анализ научно-технической информации, нормативных и методических материалов по методам обеспечения информационной безопасности телекоммуникационных систем

2. Место дисциплины в структуре ОПОП

Дисциплина «Деловые коммуникации» (Б1.Б.01.03) относится к блоку 1 (базовая часть).

Предшествующими дисциплинами, формирующими начальные знания, являются: История.

Последующими дисциплинами являются: Education design, Защита выпускной квалификационной работы, включая подготовку к процедуре защиты и процедуру защиты, Формирование личностных ценностей в контексте образовательного пространства.

3. Требования к результатам освоения дисциплины

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

– ОК-2 способностью использовать основы экономических знаний в различных сферах деятельности;

– ОК-7 способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия, в том числе в сфере профессиональной деятельности;

– ПК-1 способностью осуществлять анализ научно-технической информации, нормативных и методических материалов по методам обеспечения информационной безопасности телекоммуникационных систем;

В результате изучения дисциплины обучающийся должен:

– **знать** методы работы в команде, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия; сущность деловой коммуникации как вида деятельности; основы применения экономических знаний в различных сферах деятельности; основы анализа научно-технической информации, нормативных и методических материалов; виды, формы и средства деловой коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия, в том числе в сфере профессиональной деятельности; современные технологии эффективного делового общения.

– **уметь** работать в команде, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия; применять экономические знаний в различных сферах деятельности; применять знание психологических закономерностей общения, обмена информацией и взаимодействия людей в процессе профессиональной деятельности; использовать виды, формы и средства деловой коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия, в том числе в сфере профессиональной деятельности; осуществлять анализ научно-технической информации, нормативных и методических материалов по методам обеспечения информационной безопасности телекоммуникационных систем; использовать современные технологии эффективного делового общения.

– **владеть** навыком работы в команде, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия; применять экономические знаний в различных сферах

Согласована на портале № 49709

деятельности; умением применять знание психологических закономерностей общения, обмена информацией и взаимодействия людей в процессе профессиональной деятельности; навыком использования различных видов, форм и средств деловой коммуникации, в том числе в сфере профессиональной деятельности; способностью осуществлять анализ научно-технической информации, нормативных и методических материалов по методам обеспечения информационной безопасности телекоммуникационных систем; умением использовать современные технологии эффективного делового общения.

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
		2 семестр
Аудиторные занятия (всего)	36	36
Лекции	18	18
Практические занятия	18	18
Самостоятельная работа (всего)	36	36
Выполнение домашних заданий	4	4
Проработка лекционного материала	9	9
Подготовка к практическим занятиям, семинарам	18	18
Подготовка к тесту	5	5
Всего (без экзамена)	72	72
Общая трудоемкость, ч	72	72
Зачетные Единицы	2.0	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	Лек., ч	Прак. зан., ч	Сам. раб., ч	Всего часов (без экзамена)	Формируемые компетенции
2 семестр					
1 Основные характеристики деловой коммуникации	2	2	4	8	ОК-2, ОК-7, ПК-1
2 Средства коммуникации	4	4	7	15	ОК-2, ОК-7, ПК-1
3 Формы деловой коммуникации	4	4	7	15	ОК-2, ОК-7, ПК-1
4 Конфликты в деловых коммуникациях	4	4	7	15	ОК-2, ОК-7
5 Этика и этикет деловых отношений	4	4	11	19	ОК-2, ОК-7, ПК-1
Итого за семестр	18	18	36	72	

Согласована на портале № 49709

Итого	18	18	36	72	

5.2. Содержание разделов дисциплины (по лекциям)

Содержание разделов дисциплин (по лекциям) приведено в таблице 5.2.

Таблица 5.2 – Содержание разделов дисциплин (по лекциям)

Названия разделов	Содержание разделов дисциплины (по лекциям)	Трудоемкость, ч	Формируемые компетенции
2 семестр			
1 Основные характеристики деловой коммуникации	1. Основные понятия деловых коммуникаций, делового общения2. Функции и виды деловой коммуникации3. Коммуникационный процесс	2	ОК-7
	Итого	2	
2 Средства коммуникации	1. Особенности вербальной коммуникации.2 Структура и функции невербальной коммуникации.	4	ОК-2, ОК-7
	Итого	4	
3 Формы деловой коммуникации	1. Деловая беседа. Деловое совещание. 2. Деловые переговоры. Публичное выступление. 3. Научно-техническая документация. 4. Понятие и метафора - основные закономерности использования в деловой коммуникации.	4	ОК-2, ОК-7
	Итого	4	
4 Конфликты в деловых коммуникациях	1. Сущность и содержание понятий «конфликт» и «конфликтология». Функции и виды конфликта.2. Причины конфликтов в деловых коммуникациях. Динамическая модель конфликта.3. Логико-диалогические технологии. Манипулятивные технологии.	4	ОК-2, ОК-7
	Итого	4	
5 Этика и этикет деловых отношений	1. Сущность этики деловых отношений. Основные принципы этики деловых отношений.2. Этика и профессиональный этикет.	4	ОК-2, ОК-7
	Итого	4	
Итого за семестр		18	

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					

Согласована на портале № 49709

1 История					+
Последующие дисциплины					
1 Education design	+	+	+	+	+
2 Защита выпускной квалификационной работы, включая подготовку к процедуре защиты и процедуру защиты	+	+	+	+	+
3 Формирование личностных ценностей в контексте образовательного пространства	+	+	+	+	+

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
	Лек.	Прак. зан.	Сам. раб.	
ОК-2	+	+	+	Домашнее задание, Опрос на занятиях, Зачёт, Тест
ОК-7	+	+	+	Домашнее задание, Опрос на занятиях, Зачёт, Тест
ПК-1		+	+	Опрос на занятиях, 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
2 семестр			
1 Основные характеристики деловой коммуникации	Коммуникационный процесс.Структура, функции, виды, цели коммуникаций.	2	ОК-7
	Итого	2	
2 Средства коммуникации	Основные средства коммуникации. Виды речи. Основные принципы речевого воздействия.	2	ОК-2, ОК-7
	Подсистемы и функции невербальных коммуникаций. Основные эмоциональные состояния человека.	2	
	Итого	4	
3 Формы деловой коммуникации	Основные формы деловой коммуникации.Функции и специфика.	2	ОК-2, ОК-7
	Основные элементы делового выступления и его структура. Деловая презентация.	2	

Согласована на портале № 49709

	Составление различных отчетов.		
	Итого	4	
4 Конфликты в деловых коммуникациях	Сущность и содержание понятий «конфликт» и «конфликтология».Функции и виды конфликта.	2	ОК-7
	Причины конфликтов в деловых коммуникациях. Пути решения конфликта.	2	
	Итого	4	
5 Этика и этикет деловых отношений	Основные принципы этики деловых отношений.	2	ОК-2, ОК-7
	Профессиональная этика и проблемы прикладной этики.	2	
	Итого	4	
Итого за семестр		18	

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
2 семестр				
1 Основные характеристики деловой коммуникации	Подготовка к тесту	1	ОК-2, ОК-7, ПК-1	Зачёт, Опрос на занятиях, Тест
	Подготовка к практическим занятиям, семинарам	2		
	Проработка лекционного материала	1		
	Итого	4		
2 Средства коммуникации	Подготовка к тесту	1	ОК-2, ПК-1, ОК-7	Домашнее задание, Зачёт, Опрос на занятиях, Тест
	Подготовка к практическим занятиям, семинарам	4		
	Проработка лекционного материала	2		
	Итого	7		
3 Формы деловой коммуникации	Подготовка к тесту	1	ОК-2, ОК-7, ПК-1	Зачёт, Опрос на занятиях, Тест
	Подготовка к практическим занятиям, семинарам	4		
	Проработка лекционного материала	2		
	Итого	7		
4 Конфликты в деловых	Подготовка к тесту	1	ОК-7, ОК-2	Зачёт, Опрос на занятиях, Тест
	Подготовка к практиче-	4		

Согласована на портале № 49709

коммуникациях	ским занятиям, семинарам			
	Проработка лекционного материала	2		
	Итого	7		
5 Этика и этикет деловых отношений	Подготовка к тесту	1	ОК-7, ПК-1, ОК-2	Домашнее задание, Зачёт, Опрос на занятиях, Тест
	Подготовка к практическим занятиям, семинарам	4		
	Проработка лекционного материала	2		
	Выполнение домашних заданий	4		
	Итого	11		
Итого за семестр		36		
Итого		36		

10. Курсовой проект / курсовая работа

Не предусмотрено РУП.

11. Рейтинговая система для оценки успеваемости обучающихся

11.1. Балльные оценки для элементов контроля

Таблица 11.1 – Балльные оценки для элементов контроля

Элементы учебной деятельности	Максимальный балл на 1-ую КТ с начала семестра	Максимальный балл за период между 1КТ и 2КТ	Максимальный балл за период между 2КТ и на конец семестра	Всего за семестр
2 семестр				
Домашнее задание			20	20
Опрос на занятиях	10	12	13	35
Тест	10	10	25	45
Итого максимум за период	20	22	58	100
Нарастающим итогом	20	42	100	100

11.2. Пересчет баллов в оценки за контрольные точки

Пересчет баллов в оценки за контрольные точки представлен в таблице 11.2.

Таблица 11.2 – Пересчет баллов в оценки за контрольные точки

Баллы на дату контрольной точки	Оценка
≥ 90% от максимальной суммы баллов на дату КТ	5
От 70% до 89% от максимальной суммы баллов на дату КТ	4
От 60% до 69% от максимальной суммы баллов на дату КТ	3
< 60% от максимальной суммы баллов на дату КТ	2

11.3. Пересчет суммы баллов в традиционную и международную оценку

Пересчет суммы баллов в традиционную и международную оценку представлен в таблице 11.3.

Согласована на портале № 49709

Таблица 11.3 – Пересчет суммы баллов в традиционную и международную оценку

Оценка (ГОС)	Итоговая сумма баллов, учитывает успешно сданный экзамен	Оценка (ECTS)
5 (отлично) (зачтено)	90 - 100	A (отлично)
4 (хорошо) (зачтено)	85 - 89	B (очень хорошо)
	75 - 84	C (хорошо)
	70 - 74	D (удовлетворительно)
3 (удовлетворительно) (зачтено)	65 - 69	
	60 - 64	E (посредственно)
2 (неудовлетворительно) (не зачтено)	Ниже 60 баллов	F (неудовлетворительно)

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: 15.12.2020).

12.2. Дополнительная литература

1. Психология коммуникации [Электронный ресурс]: Психология коммуникации / Е. М. Покровская, Л. В. Смольникова - 2016. 115 с. — Режим доступа: https://edu.tusur.ru/publications/5979 (дата обращения: 15.12.2020).
2. Этика и профессиональный этикет [Электронный ресурс]: Учебное пособие / Т. И. Суслова - 2018. 85 с. — Режим доступа: https://edu.tusur.ru/publications/7188 (дата обращения: 15.12.2020).

12.3. Учебно-методические пособия

12.3.1. Обязательные учебно-методические пособия

1. Деловые коммуникации [Электронный ресурс]: Методические указания к практическим занятиям и самостоятельной работе / А. А. Кондратьева - 2018. 19 с. — Режим доступа: https://edu.tusur.ru/publications/8095 (дата обращения: 15.12.2020).

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

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

Для лиц с нарушениями зрения:

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

Для лиц с нарушениями слуха:

- в форме электронного документа;
- в печатной форме.

Для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

- в форме электронного документа;
- в печатной форме.

12.4. Профессиональные базы данных и информационные справочные системы

1. При изучении дисциплины рекомендуется обращаться к базам данных, информационно-справочным и поисковым системам, к которым у ТУСУРа открыт доступ: https://lib.tusur.ru/ru/resursy/bazy-dannyh

Согласована на портале № 49709

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 лекционных занятий

Для проведения занятий лекционного типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации используется учебная аудитория с количеством посадочных мест не менее 22-24, оборудованная доской и стандартной учебной мебелью. Имеются демонстрационное оборудование и учебно-наглядные пособия, обеспечивающие тематические иллюстрации по лекционным разделам дисциплины.

13.1.2. Материально-техническое и программное обеспечение для практических занятий

Учебная аудитория

учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, учебная аудитория для проведения занятий практического типа, помещение для проведения групповых и индивидуальных консультаций, помещение для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации

634045, Томская область, г. Томск, ул. Красноармейская, д. 146, 806 ауд.

Описание имеющегося оборудования:

- Комплект специализированной учебной мебели;
- Рабочее место преподавателя.

Программное обеспечение не требуется.

Учебная аудитория

учебная аудитория для проведения занятий практического типа, учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа, помещение для проведения групповых и индивидуальных консультаций, помещение для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации

634045, Томская область, г. Томск, ул. Красноармейская, д. 146, 715 ауд.

Описание имеющегося оборудования:

- Комплект специализированной учебной мебели;
- Рабочее место преподавателя.

Программное обеспечение не требуется.

13.1.3. Материально-техническое и программное обеспечение для самостоятельной работы

Для самостоятельной работы используются учебные аудитории (компьютерные классы), расположенные по адресам:

- 634050, Томская область, г. Томск, Ленина проспект, д. 40, 233 ауд.;
- 634045, Томская область, г. Томск, ул. Красноармейская, д. 146, 201 ауд.;
- 634034, Томская область, г. Томск, Вершинина улица, д. 47, 126 ауд.;
- 634034, Томская область, г. Томск, Вершинина улица, д. 74, 207 ауд.

Состав оборудования:

- учебная мебель;
- компьютеры класса не ниже ПЭВМ INTEL Celeron D336 2.8ГГц. - 5 шт.;
- компьютеры подключены к сети «Интернет» и обеспечивают доступ в электронную информационно-образовательную среду университета.

Перечень программного обеспечения:

- Microsoft Windows;
- OpenOffice;
- Kaspersky Endpoint Security 10 для Windows;
- 7-Zip;
- Google Chrome.

Согласована на портале № 49709

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. Специфика деловых коммуникаций заключается в том, что:

А) возникают между субъектами, которые участвуют в совместной деятельности, ориентированной на достижение определенной цели

Б) возникают в процессе обмена сообщениями и их интерпретация двумя или несколькими индивидами, вступившими в контакт друг с другом

В) возникают в процессе передачи информации посредством жестов, мимики, телодвижений

Г) возникают в процессе взаимодействия людей с помощью речи.

2. При подготовке публичного выступления важно понимать, что искусство речи не зависит от:

А) личности докладчика, того как он держится

Б) вербального и невербального способа передачи сообщения

В) содержания и структуры сообщения

Г) нет верного ответа

3. Соединение определенным образом участвующих в коммуникационном процессе индивидов называется

А) информационным потоком

Б) коммуникационная сеть

В) централизованным информационным потоком

Г) всеканальной сетью

4. Какие барьеры общения могут возникнуть в процессе принятия иностранной делегации?

А) межъязыковые

Б) мировоззренческие

В) соматические

Г) социолингвистические

5. Ситуация в процессе переговоров, когда одна сторона пытается запугать противоположную сторону при помощи распространения слухов или использования средств массовой информации относится к тактическому приему…

А) блеф

Б) запугивание через косвенные источники

Согласована на портале № 49709

В) создание неудобства

Г) «уровень полномочий»

6. В каком из вариантов представлены все базовые элементы коммуникаций

А) отправитель, сообщение, канал, получатель

Б) отправитель, канал, получатель

В) отправитель, получатель

Г) сообщение, канал, получатель

7. Перед важной презентацией Вам рекомендовали поработать над Вашим акустическим образом. Что к нему относится?

А) совокупность дыхания, артикуляции, произношения, интонации, модуляции, темпа речи, паузы, грамотности речи представляют собой…

Б) одежда, телодвижения, мимика, жесты, визуальный контакт с аудиторией

В) мелодизм речи, различное озвучивание важных и менее важных слов в одном предложении

Г) все ответы верны

8. В рамках исполнения должностных обязанностей Вы позвонили сотруднику другого отдела для уточнения сроков реализации совместных мероприятий. Неожиданно телефонная связь оборвалась. Кто из собеседников, согласно нормам деловой этики, должен перезвонить?

А) инициатор звонка

Б) не имеет значения кто

В) младший по протокольному старшинству

Г) кому позвонили

9. В рамках исполнения должностных обязанностей Вы позвонили сотруднику другого отдела для уточнения сроков реализации совместных мероприятий. Кто из собеседников, согласно нормам деловой этики, должен первым закончить разговор?

А) кому позвонили

Б) инициатор звонка

В) не имеет значения кто

Г) младший по протокольному старшинству

10. Вы обедаете с деловым партнером в ресторане. Он предлагает обсудить основные аспекты заключаемого договора. Данный вид коммуникаций относится к ...

А) интраперсональной коммуникации

Б) межличностной коммуникации

В) групповой коммуникации

Г) массовой коммуникации

11. Ваш коллега по работе в процессе обсуждения концепции реализации инвестиционного проекта проявляет полную открытость, но в то же время реагирует не адекватно на предоставляемую информацию. Какой из коммуникационных стилей он демонстрирует?

А) самореализация

Б) самораскрытие

В) самозащита

Г) уход в себя

12. Ваш коллега по работе в процессе обсуждения концепции реализации инвестиционного проекта проявляет высокую адекватностью обратной связи, но не желает нежеланием раскрывать свои мысли и суждения. Какой из коммуникационных стилей он демонстрирует?

А) самореализация

Б) самораскрытие

В) самозащита

Г) уход в себя

13. Ваш коллега по работе в процессе обсуждения концепции реализации инвестиционного проекта проявляет адекватность обратной связи и открыто высказывает свои мысли. Какой из коммуникационных стилей он демонстрирует?

А) самореализация

Б) самораскрытие

Согласована на портале № 49709

В) самозащита

Г) уход в себя

14. В процессе подготовки презентации Вы не знаете какое количество людей будет присутствовать, но Ваш начальник определил необходимость использования диалога. Сколько человек будет присутствовать на презентации?

А) малая группа (10-12 человек)

Б) средняя группа (25-50)

В) большая группа

Г) нет верного ответа

15. Для проведения переговоров Вам необходимо понимать и разграничивать этапы переговоров. Что не относится к этапам проведения переговоров?

А) выяснение позиций сторон

Б) торг

В) заключение сделки

Г) нет верного ответа

16. В процессе проведения презентации Вы заметили, что одни из слушателей часто моргает, он озадачен, то Вам следует…

А) сбавить темп и повторить главное

Б) продолжить презентацию в том же темпе

В) продолжить презентацию, сбавив темп

Г) уточнить у слушателя, что вызвало такую реакцию

17. Если после окончания презентации Вам высказывают мнение противоположное Вашему, Вы ответите:

А) никак не могу с Вами согласиться

Б) полностью с Вами согласен

В) это интересно. Однако рассмотрим вопрос с точки зрения...

Г) нет верного варианта

18. Ваше руководство срочно собирает совещание информационное совещание. Какие вопросы там будут обсуждаться?

А) принятие решений по финансовым вопросам

Б) проблемы предприятия в производственной сфере

В) стратегия развития предприятия

Г) кратко сообщат о положении дел, чтобы у руководства и участников сложилось общее представление о том, как развиваются события

19. Ваш коллега в процессе обсуждения рабочих моментов активно выражает идеи, мысли и сообщает их Вам. Какую функцию коммуникации он использует в данной ситуации?

А) информационную

Б) аффективную функцию коммуникаций

В) оценочную функцию коммуникаций

Г) нет верного ответа

20. Перцептивной стороной общения является:

А) обмен информацией между участниками общения

Б) взаимодействие участников общения

В) взаимовлияние друг на друга участников общения

Г) восприятие друг друга партнерами по общению

14.1.2. Темы домашних заданий

Производственная и коммерческая этика.

Коммуникация и взаимоотношения.

Теория взаимоотношений межличностных потребностей.

Коммуникации для разрешения конфликтов.

Конфликты и способы их разрешения.

Природа понятийного языка. Развитие способности давать чёткие определения.

Жаргон, сленг, ругательства и вульгарные выражения.

Формирование этики делового общения.

Согласована на портале № 49709

Подготовка и проведение деловой беседы.
Критика и принципы ее восприятия.
Ведение беседы. Характеристики, типы и структуры беседы.
Правила беседы: характеристики и формулирование правил беседы.
Эффективные беседы. Навыки эффективного разговора.
Движения. Зрительный контакт. Выражение лица. Жесты. Поза. Использование движений.
Самопрезентация.
Коммуникация через организацию окружающей среды.
Участники процесса коммуникации.
Контекст. Обратная связь.
Развитие коммуникационной компетенции.
Коммуникативная позиция, её основания.

14.1.3. Зачёт

1 Коммуникация как основа деловых отношений.
2 Специфика и основные задачи деловой коммуникации.
3 Коммуникативные модели взаимодействия участников деловой коммуникации.
4 Факторы эффективной коммуникации.
5 Элементы и этапы коммуникационного процесса.
6 Обратная связь в деловой коммуникации, условия ее эффективности.
7 Использование эффектов восприятия в деловом общении.
8 Коммуникативные барьеры в деловом общении, причины и условия возникновения.
9 Приемы устранения коммуникативных барьеров.
10 Вербальные средства делового общения.
11 Стили и виды слушания в деловых коммуникациях.
12 Приемы активного слушания в деловом общении.
13 Деловая беседа, этапы, принципы и правила проведения.
14 Деловые переговоры: подготовка и проведение.
15 Формирование и совершенствование переговорного процесса.
16 Манипуляция, ее типы и признаки. Защита от манипуляций.
17 Презентация как форма деловой коммуникации.
18 Самопрезентация в деловых контактах.
19 Основные требования к оформлению делового письма.
20 Основные виды официальных деловых писем.

14.1.4. Темы опросов на занятиях

Коммуникационный процесс.
Структура, функции, виды, цели коммуникаций.
Основные средства коммуникации.
Виды речи.
Основные принципы речевого воздействия.
Подсистемы и функции невербальных коммуникаций.
Основные эмоциональные состояния человека.
Основные формы деловой коммуникации.
Функции и специфика.
Основные элементы делового выступления и его структура.
Деловая презентация.
Сущность и содержание понятий «конфликт» и «конфликтология».
Функции и виды конфликта.
Причины конфликтов в деловых коммуникациях.
Пути решения конфликта.
Основные принципы этики деловых отношений.
Профессиональная этика и проблемы прикладной этики.

Согласована на портале № 49709

14.2. Требования к оценочным материалам для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов

Для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов предусмотрены дополнительные оценочные материалы, перечень которых указан в таблице 14.

Таблица 14 – Дополнительные материалы оценивания для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов

Категории обучающихся	Виды дополнительных оценочных материалов	Формы контроля и оценки результатов обучения
С нарушениями слуха	Тесты, письменные самостоятельные работы, вопросы к зачету, контрольные работы	Преимущественно письменная проверка
С нарушениями зрения	Собеседование по вопросам к зачету, опрос по терминам	Преимущественно устная проверка (индивидуально)
С нарушениями опорно-двигательного аппарата	Решение дистанционных тестов, контрольные работы, письменные самостоятельные работы, вопросы к зачету	Преимущественно дистанционными методами
С ограничениями по общемедицинским показаниям	Тесты, письменные самостоятельные работы, вопросы к зачету, контрольные работы, устные ответы	Преимущественно проверка методами исходя из состояния обучающегося на момент проверки

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

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

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

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

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

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

Для лиц с нарушениями зрения:

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

Для лиц с нарушениями слуха:

- в форме электронного документа;
- в печатной форме.

Для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

- в форме электронного документа;
- в печатной форме.

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

Согласована на портале № 49709