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 - бакалавриат**
Направление подготовки / специальность: **38.03.05 Бизнес-информатика**
Направленность (профиль) / специализация: **ИТ-предпринимательство**
Форма обучения: **заочная (в том числе с применением дистанционных образовательных технологий)**
Факультет: **ФДО, Факультет дистанционного обучения**
Кафедра: **АОИ, Кафедра автоматизации обработки информации**
Курс: **1**
Семестр: **2**
Учебный план набора 2020 года

Распределение рабочего времени

№	Виды учебной деятельности	2 семестр	Всего	Единицы
1	Самостоятельная работа под руководством преподавателя	6	6	часов
2	Часы на контрольные работы	2	2	часов
3	Самостоятельная работа	60	60	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.

Контрольные работы: 2 семестр - 1
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 № 53078

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) 38.03.05 Бизнес-информатика, утвержденного 11.08.2016 года, рассмотрена и одобрена на заседании кафедры ФиС «___» _____ 20__ года, протокол №_____.

Разработчик:

старший преподаватель кафедра философии и социологии	_____	Н. С. Корнющенко-Ермолаева
Заведующий обеспечивающей каф. ФиС	_____	В. В. Орлова

Рабочая программа дисциплины согласована с факультетом и выпускающей кафедрой:

Декан ФДО	_____	И. П. Черкашина
Заведующий выпускающей каф. АОИ	_____	А. А. Сидоров

Эксперты:

Старший преподаватель кафедры технологий электронного обучения (ТЭО)	_____	А. В. Гураков
Доцент кафедры философии и социологии (ФиС)	_____	Л. Л. Захарова
Заведующий кафедрой автоматизации обработки информации (АОИ)	_____	А. А. Сидоров

Согласована на портале № 53078

1. Цели и задачи дисциплины

1.1. Цели дисциплины

Целью освоения дисциплины «Деловые коммуникации» является формирование у слушателей четких представлений об особенностях и эффективности процессов деловых коммуникаций, развития интереса к вопросам постоянного профессионального и личностного роста, продуктивного делового сотрудничества, стимулирование потребности к критическому и системному анализу сложных конфликтных ситуаций и поиску обоснованных решений.

1.2. Задачи дисциплины

– создание представления об эффективных вербальных и невербальных способах коммуникации;
– знакомство с основами конфликтологии и способами разрешения конфликтов;
– овладение умениями и навыками ведения переговоров;
– формирование представлений о деловом имидже и этических установках в деловых коммуникациях;
– развитие навыка составления резюме и эффективного прохождения собеседования;
– выявление причин стресса в деловых коммуникациях и способов управления стрессом.

2. Место дисциплины в структуре ОПОП

Дисциплина «Деловые коммуникации» (Б1.Б.01.03) относится к блоку 1 (базовая часть).
Последующими дисциплинами являются: Education design.

3. Требования к результатам освоения дисциплины

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:
– ОК-5 способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия ;
В результате изучения дисциплины обучающийся должен:
– **знать** - основные теории и концепции взаимодействия людей в организации, включая вопросы мотивации, групповой динамики, командообразования, коммуникаций, лидерства и управления конфликтами; - основы делового общения, принципы и методы организации деловых коммуникаций; - правила эффективного ведения переговоров.
– **уметь** - анализировать коммуникационные процессы в организации (межличностные, групповые, организационные) и разрабатывать предложения по их эффективности; - организовывать переговорный процесс, в том числе с использованием современных средств коммуникации; - грамотно составлять резюме и проходить сложное собеседование при приеме на работу.
– **владеть** - способностью к эффективному деловому общению; - навыками деловых коммуникаций; - методами борьбы со стрессом в режиме многозадачности; - приемами, которые помогают увеличить продуктивность с помощью правильной организации времени.

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
Контактная работа (всего)	6	6
Самостоятельная работа под руководством преподавателя (СРП)	6	6
Часы на контрольные работы (всего)	2	2
Самостоятельная работа (всего)	60	60
Подготовка к контрольным работам	34	34

Согласована на портале № 53078

Самостоятельное изучение тем (вопросов) теоретической части курса	26	26
Всего (без экзамена)	68	68
Подготовка и сдача зачета	4	4
Общая трудоемкость, ч	72	72
Зачетные Единицы	2.0	

5. Содержание дисциплины

5.1. Разделы дисциплины и виды занятий

Разделы дисциплины и виды занятий приведены в таблице 5.1.

Таблица 5.1 – Разделы дисциплины и виды занятий

Названия разделов дисциплины	СРП, ч	Сам. раб., ч	Всего часов (без экзамена)	Формируемые компетенции
2 семестр				
1 Основные характеристики деловой коммуникации	3	14	17	ОК-5
2 Средства коммуникации	0	14	14	ОК-5
3 Формы деловой коммуникации	0	18	18	ОК-5
4 Конфликты в деловых коммуникациях	3	6	9	ОК-5
5 Этика и этикет деловых отношений	0	8	8	ОК-5
Итого за семестр	6	60	68	
Итого	6	60	68	

5.2. Содержание разделов дисциплины (самостоятельная работа под руководством преподавателя)

Содержание разделов дисциплин (самостоятельная работа под руководством преподавателя) приведено в таблице 5.2.

Таблица 5.2 – Содержание разделов дисциплин (самостоятельная работа под руководством преподавателя)

Названия разделов	Содержание разделов дисциплины (самостоятельная работа под руководством преподавателя)	Трудоемкость, ч	Формируемые компетенции
2 семестр			
1 Основные характеристики деловой коммуникации	Основные понятия деловых коммуникаций, делового общения. Функции и виды деловой коммуникации. Коммуникационный процесс	3	ОК-5
	Итого	3	
4 Конфликты в деловых коммуникациях	Сущность и содержание понятий «конфликт» и «конфликтология». Функции и виды конфликта. Причины конфликтов в деловых коммуникациях. Динамическая модель конфликта	3	ОК-5
	Итого	3	

Согласована на портале № 53078

Итого за семестр		6	

5.3. Разделы дисциплины и междисциплинарные связи с обеспечивающими (предыдущими) и обеспечиваемыми (последующими) дисциплинами

Разделы дисциплины и междисциплинарные связи с обеспечивающими (предыдущими) и обеспечиваемыми (последующими) дисциплинами представлены в таблице 5.3.

Таблица 5.3 – Разделы дисциплины и междисциплинарные связи

Наименование дисциплин	№ разделов данной дисциплины, для которых необходимо изучение обеспечивающих и обеспечиваемых дисциплин				
	1	2	3	4	5
Последующие дисциплины					
1 Education design		+			

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	Сам. раб.	
ОК-5	+	+	Контрольная работа, Зачёт, Тест

6. Интерактивные методы и формы организации обучения

Не предусмотрено РУП.

7. Лабораторные работы

Не предусмотрено РУП.

8. Часы на контрольные работы

Часы на контрольные работы приведены в таблице 8.1.

Таблица 8.1 – Часы на контрольные работы

№	Вид контрольной работы	Трудоемкость, ч	Формируемые компетенции
2 семестр			
1	Контрольная работа с автоматизированной проверкой	2	ОК-5

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	Самостоятельное изучение тем (вопросов) теоретической части курса	6	ОК-5	Зачёт, Контрольная работа, Тест
	Подготовка к контрольным работам	8		
	Итого	14		

Согласована на портале № 53078

2 Средства коммуникации	Самостоятельное изучение тем (вопросов) теоретической части курса	6	ОК-5	Зачёт, Контрольная работа, Тест
	Подготовка к контрольным работам	8		
	Итого	14		
3 Формы деловой коммуникации	Самостоятельное изучение тем (вопросов) теоретической части курса	8	ОК-5	Зачёт, Контрольная работа, Тест
	Подготовка к контрольным работам	10		
	Итого	18		
4 Конфликты в деловых коммуникациях	Самостоятельное изучение тем (вопросов) теоретической части курса	2	ОК-5	Зачёт, Контрольная работа, Тест
	Подготовка к контрольным работам	4		
	Итого	6		
5 Этика и этикет деловых отношений	Самостоятельное изучение тем (вопросов) теоретической части курса	4	ОК-5	Зачёт, Контрольная работа, Тест
	Подготовка к контрольным работам	4		
	Итого	8		
	Выполнение контрольной работы	2	ОК-5	Контрольная работа
Итого за семестр		60		
	Подготовка и сдача зачета	4		Зачёт
Итого		64		

10. Контроль самостоятельной работы (курсовой проект / курсовая работа)

Не предусмотрено РУП.

11. Рейтинговая система для оценки успеваемости обучающихся

Рейтинговая система не используется.

12. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

12.1. Основная литература

1. Деловые коммуникации [Электронный ресурс]: Учебное пособие / Е. А. Емельянова - 2014. 122 с. Доступ из личного кабинета студента — Режим доступа: https://edu.tusur.ru/publications/4572 (дата обращения: 26.10.2022).

12.2. Дополнительная литература

1. Психология в профессиональной деятельности [Электронный ресурс]: Курс лекций / Л. В. Смольникова - 2016. 203 с. Доступ из личного кабинета студента — Режим доступа: https://edu.tusur.ru/publications/6419 (дата обращения: 26.10.2022).

2. Деловые коммуникации [Электронный ресурс]: Учебное пособие / Е. А. Емельянова - 2014. 122 с. Доступ из личного кабинета студента — Режим доступа: https://edu.tusur.ru/publications/4572 (дата обращения: 26.10.2022).

Согласована на портале № 53078

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 для студентов ТУСУР заочной формы обучения / А. А. Кондратьева - 2018. 19 с. Доступ из личного кабинета студента — Режим доступа: https://edu.tusur.ru/publications/8409 (дата обращения: 26.10.2022).
2. Деловые коммуникации [Электронный ресурс]: Вид учебного издания: Методические указания к практическим занятиям и самостоятельной работе по дисциплине «Деловые коммуникации» для студентов направления подготовки: 081100.62 - «Государственное муниципальное управление» / Е. А. Емельянова - 2014. 17 с. Доступ из личного кабинета студента — Режим доступа: https://edu.tusur.ru/publications/3945 (дата обращения: 26.10.2022).
3. Емельянова Е.А. Деловые коммуникации: электронный курс/ Е. А. Емельянова. - Томск: ФДО, ТУСУР, 2014. Доступ из личного кабинета студента

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

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

Для лиц с нарушениями зрения:

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

Для лиц с нарушениями слуха:

- в форме электронного документа;
- в печатной форме.

Для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

- в форме электронного документа;
- в печатной форме.

12.4. Профессиональные базы данных и информационные справочные системы

1. eLIBRARY.RU: крупнейший российский информационный портал в области науки, технологии, медицины и образования (www.elibrary.ru)
2. ЭБС «Лань»: электронно-библиотечная система Издательства Лань (e.lanbook.com) Доступ из личного кабинета студента

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
помещение для самостоятельной работы
634034, Томская область, г. Томск, Вершинина улица, д. 74, 207 ауд.
Описание имеющегося оборудования:
- Веб-камера - 6 шт.;
- Наушники с микрофоном - 6 шт.;
- Комплект специализированной учебной мебели;
- Рабочее место преподавателя.

Программное обеспечение:

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

Согласована на портале № 53078

13.1.2. Материально-техническое и программное обеспечение для самостоятельной работы

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

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

Состав оборудования:

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

Перечень программного обеспечения:

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

13.2. Материально-техническое обеспечение дисциплины для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов

Освоение дисциплины лицами с ограниченными возможностями здоровья и инвалидами осуществляется с использованием средств обучения общего и специального назначения.

При занятиях с обучающимися **с нарушениями слуха** предусмотрено использование звукоусиливающей аппаратуры, мультимедийных средств и других технических средств 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. Речь одного человека, как правило, не перебиваемая репликами других людей, – это:

1) монологическая речь;

2) диалогическая речь;

3) внутренний разговор.

2. Вид внешней речи, которая чаще всего реализуется в форме лекции, доклада, рассказа или публичного выступления, – это:

1) монологическая речь;

Согласована на портале № 53078

2) диалогическая речь;

3) внутренний разговор.

3. Какой принцип речевого воздействия предполагает учет культурно-образовательного уровня делового партнера или клиента, их жизненного и производственного опыта?

1) Доступности.

2) Ассоциативности.

3) Экспрессивности.

4) Сенсорности.

5) Интенсивности.

4. Какой принцип речевого воздействия связан с вызовом сопереживаний и размышлений у собеседника путем обращения к его эмоциональной и рациональной памяти?

1) Доступности.

2) Ассоциативности.

3) Экспрессивности.

4) Сенсорности.

5) Интенсивности.

5. Какой принцип речевого воздействия находит выражение в эмоциональной напряженности речи делового человека, его мимике, жестах и позе?

1) Доступности.

2) Ассоциативности.

3) Экспрессивности.

4) Сенсорности.

5) Интенсивности.

6. Какой принцип речевого воздействия предусматривает широкое использование цвета, света, звука, рисунков, моделей в коммуникационном общении?

1) Доступности.

2) Ассоциативности.

3) Экспрессивности.

4) Сенсорности.

5) Интенсивности.

7. Какой принцип речевого воздействия характеризуется темпом подачи информации?

1) Доступности.

2) Ассоциативности.

3) Экспрессивности.

4) Сенсорности.

5) Интенсивности.

8. Какой из видов коммуникационных эффектов свидетельствует о том, что первоначальное впечатление о внешнем виде человека является определяющим для дальнейших взаимоотношений?

1) Эффект визуального имиджа.

2) Эффект первых фраз.

3) Эффект аргументации.

4) Эффект порционного выброса информации.

5) Эффект релаксации.

9. Какой из видов коммуникационных эффектов закрепляет или корректирует первоначальное впечатление?

1) Эффект визуального имиджа.

2) Эффект первых фраз.

3) Эффект аргументации.

4) Эффект порционного выброса информации.

5) Эффект релаксации.

10. Какой из видов коммуникационных эффектов заключается в обоснованности, убедительности и логичности информации?

1) Эффект визуального имиджа.

Согласована на портале № 53078

2) Эффект первых фраз.
3) Эффект аргументации.
4) Эффект порционного выброса информации.
5) Эффект релаксации.

11. Какой из видов коммуникационных эффектов позволяет постоянно поддерживать внимание собеседника, основан на заранее продуманном распределении по всему пространству речи новых мыслей и аргументов, периодической интерпретации ранее сказанного?

1) Эффект визуального имиджа.
2) Эффект первых фраз.
3) Эффект аргументации.
4) Эффект порционного выброса информации.
5) Эффект релаксации.

12. Какой из видов коммуникационных эффектов позволяет снять эмоциональную напряженность?

1) Эффект визуального имиджа.
2) Эффект первых фраз.
3) Эффект аргументации.
4) Эффект порционного выброса информации.
5) Эффект релаксации.

13. Визуальная, акустическая, тактильная и ольфакторная – это системы … коммуникации.

1) невербальной;
2) вербальной;
3) вербальной и невербальной.

14. К какой системе невербальной коммуникации относятся покраснение кожи, потение ладоней (как проявление реакции кожи)?

1) Визуальная система.
2) Акустическая система.
3) Тактильная система.
4) Ольфакторная система.

15. К какой системе невербальной коммуникации относится пространственно-временная организация пространства?

1) Визуальная система.
2) Акустическая система.
3) Тактильная система.
4) Ольфакторная система.

16. К какой системе невербальной коммуникации относится контакт глаз собеседников?

1) Визуальная система.
2) Акустическая система.
3) Тактильная система.
4) Ольфакторная система.

17. К какой системе невербальной коммуникации относится громкость речи?

1) Визуальная система.
2) Акустическая система.
3) Тактильная система.
4) Ольфакторная система.

18. К какой системе невербальной коммуникации относится темп речи?

1) Визуальная система.
2) Акустическая система.
3) Тактильная система.
4) Ольфакторная система.

19. К какой системе невербальной коммуникации относятся паузы в речи?

1) Визуальная система.
2) Акустическая система.
3) Тактильная система.

Согласована на портале № 53078

4) Ольфакторная система.

20. К какой системе невербальной коммуникации относится использование смеха или плача в речи?

1) Визуальная система.

2) Акустическая система.

3) Тактильная система.

4) Ольфакторная система.

14.1.2. Зачёт

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

1. Что такое коммуникация?

1) Специфический обмен информацией, процесс передачи эмоционального и интеллектуального содержания.

2) Способ общения и передачи информации от человека к человеку в виде устных и письменных сообщений, языка телодвижений и параметров речи.

3) Самостоятельный вид профессиональной деятельности, направленный на достижение в ходе любой хозяйственной деятельности фирмы, действующей в рыночных условиях, определенных намеченных целей путем рационального использования материальных и трудовых ресурсов с применением принципов, функций и методов экономического механизма менеджмента.

2. Назовите элементы коммуникативной среды.

1) Предметы и явления, которые предоставляют нам информацию о происходящем.

2) Разработка кадровых процедур и методического обеспечения работы с персоналом.

3) Средства коммуникации, с помощью которых эта информация передается.

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

1) Целенаправленное воздействие коммуникатора на получателя информации.

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

3) Диалог равноправных партнеров.

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

1) Целенаправленное воздействие коммуникатора на получателя информации.

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

3) Диалог равноправных партнеров.

5. Коммуникационная деятельность осуществляется в обществе в трех формах. Что представляет собой форма «подражание»?

1) Целенаправленное воздействие коммуникатора на получателя информации.

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

3) Диалог равноправных партнеров.

6. Установите соответствие между формами коммуникационной деятельности и структурными компонентами общения. Ответ запишите сочетаниями цифр и букв через пробел.

1. Формы коммуникационной деятельности a) общение

b) Задачи общения

c) Коммуникативные мотивы общения

2. Структурные компоненты общения

d) Продукт общения

e) подражание

f) управление

7. 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.

Согласована на портале № 53078

2) Потребность в общении.
3) Коммуникативные мотивы общения.
4) Задачи общения.
5) Средства общения.
6) Продукт общения.

8. Какой из следующих структурных компонентов общения представляет собой операции, при помощи которых осуществляются действия общения?

1) Предмет общения.
2) Потребность в общении.
3) Коммуникативные мотивы общения.
4) Задачи общения.
5) Средства общения.
6) Продукт общения.

9. Какой из следующих структурных компонентов общения представляет собой результат, заключающийся в образовании материального и духовного плана, создающийся в итоге общения?

1) Предмет общения.
2) Потребность в общении.
3) Коммуникативные мотивы общения.
4) Задачи общения.
5) Средства общения.
6) Продукт общения.

10. Какой из следующих структурных компонентов общения представляет собой проблемную ситуацию, которую необходимо разрешить, на достижение которой в данной коммуникативной ситуации направлены различные действия, совершаемые в процессе общения?

1) Предмет общения.
2) Потребность в общении.
3) Коммуникативные мотивы общения.
4) Задачи общения.
5) Средства общения.
6) Продукт общения.

11. Основной {~задачей; ~формой; ~проблемой} деловой коммуникации можно назвать продуктивное сотрудничество, стремление к сближению целей, установление и улучшение партнерских отношений.

12. В чем заключается связующая 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.

13. 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.

14. В чем заключается подтверждающая 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.

15. В чем заключается межличностная функция коммуникации?

1. благодаря ей люди объединяются в процессе любой деятельности.
2. помогает человеку сформировать определенные качества личности.

Согласована на портале № 53078

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.

16. 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.

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

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.

18. 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.

19. Назовите виды коммуникации, классифицированные по признаку «степень организованности».

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.

20. Назовите виды коммуникации, классифицированные по признаку «направление потока информации».

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.

14.1.3. Темы контрольных работ

Деловые коммуникации

1. Какой тип вопросов вынуждает партнера снижать критичность мышления и затрудняют возражения (вопросы с гарантированным «Да»)?

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

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

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

Согласована на портале № 53078

4) Вопросы — вовлечения.

3. При каком типе вопроса собеседник незаметно наталкивает партнера на позитивные свойства предмета, например: «Наверное, было бы интересно побывать на этом спектакле?»?

1) Альтернативные вопросы.

2) Наступательные вопросы.

3) Вопросы-«ярлыки».

4) Вопросы — вовлечения.

4. В каком типе вопросов чаще всего используются следующие выражения: «Как Вам понравилось?», «Что Вы об этом думаете?»?

1) Альтернативные вопросы.

2) Наступательные вопросы.

3) Вопросы-«ярлыки».

4) Вопросы — вовлечения.

5) Проверочные вопросы.

5. Какой из предложенных вопросов полезно задать, когда собеседник употребляет слово, которое вам прежде не встречалось или которое можно по-разному толковать?

1) «Что именно?», «Что конкретно?».

2) «Сколько?».

3) «Почему?».

6. К вербальным средствам коммуникации относят:

1) почерк;

2) устную и письменную речь в ее смысловом значении;

3) околоречевые средства;

4) кинесические средства;

5) дистанции (зоны) общения;

6) организацию пространства.

7. К невербальным средствам коммуникации относят:

1) почерк;

2) устную и письменную речь в ее смысловом значении;

3) околоречевые средства;

4) кинесические средства;

5) дистанции (зоны) общения;

6) организацию пространства.

8.Что из перечисленного относится к околоречевым средствам невербальной коммуникации?

1) Громкость.

2) Мимика.

3) Жесты.

4) Темп.

5) Ритм речи.

6) Тембр голоса.

7) Позы тела.

9. 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.

10. Процесс деловой коммуникации осуществляется с помощью:

1) Только вербальных средств;

2) Только невербальных средств;

Согласована на портале № 53078

3) Вербальных и невербальных средств.

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)
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:

Согласована на портале № 53078

– 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 № 53078