

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

Документ подписан электронной подписью

Сертификат: a1119608-cdff-4455-b54e-5235117c185c

Владелец: Семенко Павел Васильевич

Действителен: с 17.09.2019 по 16.09.2024

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ

Уровень образования: **высшее образование - бакалавриат**

Направление подготовки / специальность: **38.03.04 Государственное и муниципальное управление**

Направленность (профиль) / специализация: **Административное и территориальное управление**

Форма обучения: **очная**

Факультет: **Факультет систем управления (ФСУ)**

Кафедра: **Кафедра автоматизации обработки информации (АОИ)**

Курс: **1**

Семестр: **1**

Учебный план набора 2021 года

Объем дисциплины и виды учебной деятельности

Виды учебной деятельности	1 семестр	Всего	Единицы
Лекционные занятия	18	18	часов
Практические занятия	18	18	часов
Самостоятельная работа	36	36	часов
Общая трудоемкость	72	72	часов
(включая промежуточную аттестацию)	2	2	з.е.

Формы промежуточной аттестация	Семестр
Зачет	1

## 1. Общие положения

### 1.1. Цели дисциплины

1. Повышение уровня речевой культуры и коммуникативных способностей будущих специалистов.
2. Развитие коммуникативной компетентности, способствующей установлению эффективных деловых связей в профессиональной деятельности.

### 1.2. Задачи дисциплины

1. Сформировать у студентов системное представление о речевом поведении в различных коммуникативных ситуациях.
2. Изучить теоретические основы, структуру и содержание процесса деловой коммуникации.
3. Обучить эффективным технологиям и практикам в области деловых коммуникаций для реализации их в процессе профессиональной деятельности.
4. Развить навыки деловой коммуникации (написание информационных писем, пресс- и пост-релизов, аналитических отчетов; проведение презентаций, ведение деловой беседы, деловых переговоров и т.д.).

## 2. Место дисциплины в структуре ОПОП

Блок дисциплин: Б1. Дисциплины (модули).

Часть блока дисциплин: Обязательная часть.

Модуль дисциплин: Общеобразовательный модуль (soft skills – SS ).

Индекс дисциплины: Б1.О.01.03.

Реализуется с применением электронного обучения, дистанционных образовательных технологий.

## 3. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с индикаторами достижения компетенций

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций в соответствии с ФГОС ВО и основной образовательной программой (таблица 3.1):

Таблица 3.1 – Компетенции и индикаторы их достижения

Компетенция	Индикаторы достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине
<b>Универсальные компетенции</b>		

<p>УК-4. Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)</p>	<p>УК-4.1. Знает принципы построения устного и письменного высказывания на русском и иностранном(ых) языках, правила и закономерности деловой устной и письменной коммуникации; владеет широким словарным запасом, достаточным для осуществления деловой коммуникации в рамках академической и профессиональной направленности</p>	<p>Знать генезис риторического искусства; основные этапы составления речи и построения речевого канона; основные понятия культуры речи; нормативные, коммуникативные, этические аспекты устной и письменной речи; особенности моделирования речи в разных речевых ситуациях; специфику коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия.</p>
	<p>УК-4.2. Имеет представление об особенностях устной и письменной коммуникации в соответствии с различными стилями, жанрами и формами делового общения; выбирает коммуникативно приемлемые стили делового общения, вербальные и невербальные средства коммуникации</p>	<p>Иметь представление о разных речевых жанрах; успешно организовывать коммуникацию в зависимости от социального и профессионального контекста; использовать современный понятийный аппарат для освоения элементарных профессиональных навыков;</p>
	<p>УК-4.3. Умеет составлять собственные устные и письменные высказывания на русском и иностранном(ых) языках в соответствии с речевыми ситуациями, наиболее востребованными в рамках академической и профессиональной направленности; владеет навыками чтения и перевода информации на иностранном(ых) языке(ах) академической и профессиональной направленности</p>	<p>Уметь выбирать жанр выступления в зависимости от речевой ситуации; выстраивать коммуникацию в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия.</p>
	<p>УК-4.4. Владеет навыками применения информационно-коммуникационных технологий для осуществления деловой коммуникации на русском и иностранном(ых) языке(ах) в письменной и устной форме</p>	<p>Владеть навыками использования языковых норм в общении; филологическими, психологическими приемами и техниками построения речи, необходимыми для работы с различными категориями слушателей; способностью составлять и произносить текст в разных видах и жанрах; способностью логико-композиционного анализа текста; способностью выстраивать диалог, вести дискуссию, спор, полемику.</p>

УК-9. Способен использовать базовые дефектологические знания в социальной и профессиональной сферах	УК-9.1. Знает принципы недискриминационного взаимодействия при коммуникации в различных сферах жизнедеятельности с учетом социально-психологических особенностей лиц с ограниченными возможностями здоровья	Знать основные принципы взаимодействия в профессиональном коллективе, основанные на недискриминационных правах, в том числе с учетом социально-психологической специфики лиц с ограниченными возможностями здоровья
	УК-9.2. Умеет выбирать стратегию коммуникации в повседневной и профессиональной деятельности с учетом особенностей людей с ограниченными возможностями здоровья и инвалидностью	Уметь эффективно планировать коммуникационные стратегии и тактики в профессиональной деятельности (межличностные, групповые, организационные) с учетом особенностей людей с ограниченными возможностями здоровья и инвалидностью, в том числе, используя современные цифровые инструменты коммуникации
	УК-9.3. Владеет способами взаимодействия с лицами, имеющими ограниченные возможности здоровья или инвалидность, в социальной и профессиональной сферах	Владеть методиками работы с различными категориями граждан, в том числе, имеющими ограниченные возможности здоровья; способностью выстраивать диалог в команде, успешно организовывать коммуникацию в зависимости от социального и профессионального контекстов
<b>Общепрофессиональные компетенции</b>		
-	-	-
<b>Профессиональные компетенции</b>		
-	-	-

**4. Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем и на самостоятельную работу обучающихся**

Общая трудоемкость дисциплины составляет 2 зачетных единиц, 72 академических часов.

Распределение трудоемкости дисциплины по видам учебной деятельности представлено в таблице 4.1.

Таблица 4.1 – Трудоемкость дисциплины по видам учебной деятельности

Виды учебной деятельности	Всего часов	Семестры
		1 семестр
<b>Контактная аудиторная работа обучающихся с преподавателем, всего</b>	36	36
Лекционные занятия	18	18
Практические занятия	18	18
<b>Самостоятельная работа обучающихся, в т.ч. контактная внеаудиторная работа обучающихся с преподавателем, всего</b>	36	36
Подготовка к зачету	11	11
Подготовка к тестированию	10	10
Подготовка к устному опросу / собеседованию	5	5
Подготовка к дискуссии	2	2
Подготовка к выступлению (докладу)	2	2

Подготовка к коллоквиуму	4	4
Выполнение индивидуального задания	1	1
Написание реферата	1	1
<b>Общая трудоемкость (в часах)</b>	72	72
<b>Общая трудоемкость (в з.е.)</b>	2	2

## 5. Структура и содержание дисциплины

### 5.1. Разделы (темы) дисциплины и виды учебной деятельности

Структура дисциплины по разделам (темам) и видам учебной деятельности приведена в таблице 5.1.

Таблица 5.1 – Разделы (темы) дисциплины и виды учебной деятельности

Названия разделов (тем) дисциплины	Лек. зан., ч	Прак. зан., ч	Сам. раб., ч	Всего часов (без экзамена)	Формируемые компетенции
<b>1 семестр</b>					
1 Деловые коммуникации как дисциплина и реальное явление	2	2	4	8	УК-4, УК-9
2 Коммуникативно-психологические основы делового общения	2	4	5	11	УК-4, УК-9
3 Вербальные средства коммуникации	2	2	4	8	УК-4, УК-9
4 Невербальные средства коммуникации	2	2	5	9	УК-4, УК-9
5 Формирование имиджа в деловых коммуникациях	2	-	4	6	УК-4, УК-9
6 Конфликты и способы их решения	2	4	3	9	УК-4, УК-9
7 Стрессы и стрессоустойчивость в деловых коммуникациях	2	-	4	6	УК-4, УК-9
8 Деловая этика и этикет	2	4	4	10	УК-4, УК-9
9 Искусство ведения переговоров	2	-	3	5	УК-4, УК-9
Итого за семестр	18	18	36	72	
Итого	18	18	36	72	

### 5.2. Содержание разделов (тем) дисциплины

Содержание разделов (тем) дисциплины (в т.ч. по лекциям) приведено в таблице 5.2.

Таблица 5.2 – Содержание разделов (тем) дисциплины (в т.ч. по лекциям)

Названия разделов (тем) дисциплины	Содержание разделов (тем) дисциплины (в т.ч. по лекциям)	Трудоемкость (лекционные занятия), ч	Формируемые компетенции
<b>1 семестр</b>			
1 Деловые коммуникации как дисциплина и реальное явление	Понятие коммуникации. Типы и виды коммуникаций. Специфика и основные задачи деловой коммуникации. Коммуникативные роли и модели поведения в процессе делового общения. Коммуникативная культура в деловом общении.	2	УК-4, УК-9
	Итого	2	

2 Коммуникативно-психологические основы делового общения	Психологические механизмы восприятия в коммуникации. Способы передачи и приема информации. Содержание коммуникационного процесса. Условия эффективного речевого воздействия.	2	УК-4, УК-9
	Итого	2	
3 Вербальные средства коммуникации	Речевые приемы презентации. Речевое поведение. Типы стратегий речевого поведения в общении. Прямое, косвенное и скрытое речевое воздействие. Управление общением.	2	УК-4, УК-9
	Итого	2	
4 Невербальные средства коммуникации	Формы невербальных коммуникаций. Жесты в коммуникациях. Взаиморасположение и позы собеседников в пространстве. Передача информации и способы влияния через образы, интонации, жесты, мимику, пантомимику, изменение мизансцены общения.	2	УК-4, УК-9
	Итого	2	
5 Формирование имиджа в деловых коммуникациях	Имидж и его природа. Виды имиджа. Приемы и методы формирования речевого имиджа. Культура самопрезентации. Речевой имидж как средство создания благоприятного образа оратора.	2	УК-4, УК-9
	Итого	2	
6 Конфликты и способы их решения	Конфликтное поведение и пути его преодоления. Модели разрешения конфликтов. Стратегия и тактика конфликтного поведения. Способы нейтрализации «блокирующих», конфликтных ситуаций в процессе общения в коллективе. Искусство ведения деловых переговоров. Техники эффективной деловой коммуникации.	2	УК-4, УК-9
	Итого	2	

7 Стрессы и стрессоустойчивость в деловых коммуникациях	Понятие сущность, основные характеристики и методология исследования стресса. Специфика и проблема управления стрессами в деловых коммуникациях. Психолого-педагогические барьеры общения в процессе межкультурного взаимодействия. Специфика и способы преодоления.	2	УК-4, УК-9
	Итого	2	
8 Деловая этика и этикет	Особенности этикета деловых коммуникаций. Основные правила и принципы делового этикета. Методики установления контакта для успешного осуществления коммуникации в инокультурной среде.	2	УК-4, УК-9
	Итого	2	
9 Искусство ведения переговоров	Понятие переговоров, их структурирование. Методика и технология организации переговоров. Организационно-процессуальные механизмы. Выстраивание грамотной и убедительной речи.	2	УК-4, УК-9
	Итого	2	
Итого за семестр		18	
Итого		18	

### 5.3. Практические занятия (семинары)

Наименование практических занятий (семинаров) приведено в таблице 5.3.

Таблица 5.3 – Наименование практических занятий (семинаров)

Названия разделов (тем) дисциплины	Наименование практических занятий (семинаров)	Трудоемкость, ч	Формируемые компетенции
<b>1 семестр</b>			
1 Деловые коммуникации как дисциплина и реальное явление	Основные характеристики деловой коммуникации.	2	УК-4
	Итого	2	
2 Коммуникативно-психологические основы делового общения	Формы деловой коммуникации.	4	УК-4
	Итого	4	
3 Вербальные средства коммуникации	Средства коммуникации.	2	УК-4
	Итого	2	

4 Невербальные средства коммуникации	Средства коммуникации.	2	УК-4
	Итого	2	
6 Конфликты и способы их решения	Конфликты в деловых коммуникациях.	4	УК-4
	Итого	4	
8 Деловая этика и этикет	Этика и этикет в деловых отношениях.	4	УК-4
	Итого	4	
Итого за семестр		18	
Итого		18	

#### 5.4. Лабораторные занятия

Не предусмотрено учебным планом

#### 5.5. Курсовой проект / курсовая работа

Не предусмотрено учебным планом

#### 5.6. Самостоятельная работа

Виды самостоятельной работы, трудоемкость и формируемые компетенции представлены в таблице 5.6.

Таблица 5.6 – Виды самостоятельной работы, трудоемкость и формируемые компетенции

Названия разделов (тем) дисциплины	Виды самостоятельной работы	Трудоемкость, ч	Формируемые компетенции	Формы контроля
<b>1 семестр</b>				
1 Деловые коммуникации как дисциплина и реальное явление	Подготовка к зачету	2	УК-4	Зачёт
	Подготовка к тестированию	1	УК-4	Тестирование
	Подготовка к устному опросу / собеседованию	1	УК-4, УК-9	Устный опрос / собеседование
	Итого	4		
2 Коммуникативно-психологические основы делового общения	Подготовка к дискуссии	1	УК-4, УК-9	Дискуссия
	Подготовка к зачету	2	УК-4	Зачёт
	Подготовка к тестированию	1	УК-4	Тестирование
	Подготовка к выступлению (докладу)	1	УК-4	Выступление (доклад) на занятии
	Итого	5		



3 Вербальные средства коммуникации	Подготовка к выступлению (докладу)	1	УК-4, УК-9	Выступление (доклад) на занятии
	Подготовка к зачету	1	УК-4	Зачёт
	Подготовка к тестированию	1	УК-4	Тестирование
	Подготовка к устному опросу / собеседованию	1	УК-4	Устный опрос / собеседование
	Итого	4		
4 Невербальные средства коммуникации	Подготовка к зачету	1	УК-4	Зачёт
	Подготовка к коллоквиуму	2	УК-4	Коллоквиум
	Подготовка к тестированию	1	УК-4	Тестирование
	Подготовка к устному опросу / собеседованию	1	УК-4	Устный опрос / собеседование
	Итого	5		
5 Формирование имиджа в деловых коммуникациях	Подготовка к зачету	1	УК-4, УК-9	Зачёт
	Подготовка к тестированию	2	УК-4, УК-9	Тестирование
	Выполнение индивидуального задания	1	УК-4, УК-9	Индивидуальное задание
	Итого	4		
6 Конфликты и способы их решения	Подготовка к зачету	1	УК-4	Зачёт
	Подготовка к тестированию	1	УК-4	Тестирование
	Подготовка к устному опросу / собеседованию	1	УК-4, УК-9	Устный опрос / собеседование
	Итого	3		
7 Стрессы и стрессоустойчивость в деловых коммуникациях	Подготовка к зачету	1	УК-4, УК-9	Зачёт
	Подготовка к коллоквиуму	2	УК-4, УК-9	Коллоквиум
	Подготовка к тестированию	1	УК-4, УК-9	Тестирование
	Итого	4		

8 Деловая этика и этикет	Подготовка к зачету	1	УК-4, УК-9	Зачёт
	Подготовка к тестированию	1	УК-4, УК-9	Тестирование
	Подготовка к устному опросу / собеседованию	1	УК-4	Устный опрос / собеседование
	Написание реферата	1	УК-4, УК-9	Реферат
	Итого	4		
9 Искусство ведения переговоров	Подготовка к дискуссии	1	УК-4, УК-9	Дискуссия
	Подготовка к зачету	1	УК-4, УК-9	Зачёт
	Подготовка к тестированию	1	УК-4, УК-9	Тестирование
	Итого	3		
Итого за семестр		36		
Итого		36		

### 5.7. Соответствие компетенций, формируемых при изучении дисциплины, и видов учебной деятельности

Соответствие компетенций, формируемых при изучении дисциплины, и видов учебной деятельности представлено в таблице 5.7.

Таблица 5.7 – Соответствие компетенций, формируемых при изучении дисциплины, и видов занятий

Формируемые компетенции	Виды учебной деятельности			Формы контроля
	Лек. зан.	Прак. зан.	Сам. раб.	
УК-4	+	+	+	Выступление (доклад) на занятии, Зачёт, Индивидуальное задание, Коллоквиум, Устный опрос / собеседование, Реферат, Тестирование, Дискуссия
УК-9	+		+	Выступление (доклад) на занятии, Зачёт, Индивидуальное задание, Коллоквиум, Устный опрос / собеседование, Реферат, Тестирование, Дискуссия

## 6. Рейтинговая система для оценки успеваемости обучающихся

### 6.1. Балльные оценки для форм контроля

Балльные оценки для форм контроля представлены в таблице 6.1.

Таблица 6.1 – Балльные оценки

Формы контроля	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
<b>1 семестр</b>				
Выступление (доклад) на занятии	5	5	5	15

Зачёт	5	5	5	15
Индивидуальное задание	2	2	2	6
Коллоквиум	5	5	5	15
Устный опрос / собеседование	3	4	5	12
Реферат	3	3	3	9
Тестирование	5	5	5	15
Дискуссия	4	4	5	13
Итого максимум за период	32	33	35	100
Нарастающим итогом	32	65	100	100

### 6.2. Пересчет баллов в оценки за текущий контроль

Пересчет баллов в оценки за текущий контроль представлен в таблице 6.2.

Таблица 6.2 – Пересчет баллов в оценки за текущий контроль

Баллы на дату текущего контроля	Оценка
≥ 90% от максимальной суммы баллов на дату ТК	5
От 70% до 89% от максимальной суммы баллов на дату ТК	4
От 60% до 69% от максимальной суммы баллов на дату ТК	3
< 60% от максимальной суммы баллов на дату ТК	2

### 6.3. Пересчет суммы баллов в традиционную и международную оценку

Пересчет суммы баллов в традиционную и международную оценку представлен в таблице 6.3.

Таблица 6.3 – Пересчет суммы баллов в традиционную и международную оценку

Оценка	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	E (посредственно)
	60 – 64	
2 (неудовлетворительно) (не зачтено)	Ниже 60 баллов	F (неудовлетворительно)

## 7. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

### 7.1. Основная литература

1. Деловые коммуникации: Учебное пособие / Е. А. Емельянова - 2014. 122 с. [Электронный ресурс]: — Режим доступа: <https://edu.tusur.ru/publications/4572>.

### 7.2. Дополнительная литература

1. Психология в профессиональной деятельности: Курс лекций / Л. В. Смольникова - 2016. 203 с. [Электронный ресурс]: — Режим доступа: <https://edu.tusur.ru/publications/6419>.

2. Этика и профессиональный этикет: Учебное пособие / Т. И. Сулова - 2018. 85 с. [Электронный ресурс]: — Режим доступа: <https://edu.tusur.ru/publications/7188>.

### 7.3. Учебно-методические пособия

#### 7.3.1. Обязательные учебно-методические пособия

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

### **7.3.2. 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.

### **7.4. Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы**

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

## **8. Материально-техническое и программное обеспечение дисциплины**

### **8.1. 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 достаточным количеством посадочных мест для учебной группы, оборудованная доской и стандартной учебной мебелью. Имеются мультимедийное оборудование и учебно-наглядные пособия, обеспечивающие тематические иллюстрации по лекционным разделам дисциплины.

### **8.2. Материально-техническое и программное обеспечение для практических занятий**

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; 634050, Томская область, г. Томск, Ленина проспект, д. 40, 230 ауд.

Описание имеющегося оборудования:

- Проектор;
- Проекционный экран;
- Камера;
- Микрофон;
- Тумба для докладчика;
- Магнитно-маркерная доска;
- Комплект специализированной учебной мебели;
- Рабочее место преподавателя.

Программное обеспечение:

- Microsoft Windows;

### **8.3. 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.

Описание имеющегося оборудования:

- учебная мебель;
- компьютеры;
- компьютеры подключены к сети «Интернет» и обеспечивают доступ в электронную

информационно-образовательную среду ТУСУРа.

Перечень программного обеспечения:

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

#### **8.4. 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 зрения** 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.

### **9. Оценочные материалы и методические рекомендации по организации изучения дисциплины**

#### **9.1. Содержание оценочных материалов для текущего контроля и промежуточной аттестации**

Для оценки степени сформированности и уровня освоения закрепленных за дисциплиной компетенций используются оценочные материалы, представленные в таблице 9.1.

Таблица 9.1 – Формы контроля и оценочные материалы

Названия разделов (тем) дисциплины	Формируемые компетенции	Формы контроля	Оценочные материалы (ОМ)
1 Деловые коммуникации как дисциплина и реальное явление	УК-4, УК-9	Зачёт	Перечень вопросов для зачета
		Устный опрос / собеседование	Примерный перечень вопросов для устного опроса / собеседования
		Тестирование	Примерный перечень тестовых заданий

2 Коммуникативно-психологические основы делового общения	УК-4, УК-9	Выступление (доклад) на занятии	Примерный перечень тем для выступления (доклада) на занятии
		Зачёт	Перечень вопросов для зачета
		Тестирование	Примерный перечень тестовых заданий
		Дискуссия	Примерный перечень тем для дискуссий
3 Вербальные средства коммуникации	УК-4, УК-9	Выступление (доклад) на занятии	Примерный перечень тем для выступления (доклада) на занятии
		Зачёт	Перечень вопросов для зачета
		Устный опрос / собеседование	Примерный перечень вопросов для устного опроса / собеседования
		Тестирование	Примерный перечень тестовых заданий
4 Невербальные средства коммуникации	УК-4, УК-9	Зачёт	Перечень вопросов для зачета
		Коллоквиум	Примерный перечень вопросов для коллоквиума
		Устный опрос / собеседование	Примерный перечень вопросов для устного опроса / собеседования
		Тестирование	Примерный перечень тестовых заданий
5 Формирование имиджа в деловых коммуникациях	УК-4, УК-9	Зачёт	Перечень вопросов для зачета
		Индивидуальное задание	Примерный перечень вариантов индивидуальных заданий
		Тестирование	Примерный перечень тестовых заданий
6 Конфликты и способы их решения	УК-4, УК-9	Зачёт	Перечень вопросов для зачета
		Устный опрос / собеседование	Примерный перечень вопросов для устного опроса / собеседования
		Тестирование	Примерный перечень тестовых заданий
7 Стрессы и стрессоустойчивость в деловых коммуникациях	УК-4, УК-9	Зачёт	Перечень вопросов для зачета
		Коллоквиум	Примерный перечень вопросов для коллоквиума
		Тестирование	Примерный перечень тестовых заданий

8 Деловая этика и этикет	УК-4, УК-9	Зачёт	Перечень вопросов для зачета
		Устный опрос / собеседование	Примерный перечень вопросов для устного опроса / собеседования
		Реферат	Примерный перечень тем для рефератов
		Тестирование	Примерный перечень тестовых заданий
9 Искусство ведения переговоров	УК-4, УК-9	Зачёт	Перечень вопросов для зачета
		Тестирование	Примерный перечень тестовых заданий
		Дискуссия	Примерный перечень тем для дискуссий

Шкала оценки сформированности отдельных планируемых результатов обучения по дисциплине приведена в таблице 9.2.

Таблица 9.2 – Шкала оценки сформированности планируемых результатов обучения по дисциплине

Оценка	Баллы за ОМ	Формулировка требований к степени сформированности планируемых результатов обучения		
		знать	уметь	владеть
2 (неудовлетворительно)	< 60% от максимальной суммы баллов	отсутствие знаний или фрагментарные знания	отсутствие умений или частично освоенное умение	отсутствие навыков или фрагментарные применение навыков
3 (удовлетворительно)	от 60% до 69% от максимальной суммы баллов	общие, но не структурированные знания	в целом успешно, но не систематически осуществляемое умение	в целом успешное, но не систематическое применение навыков
4 (хорошо)	от 70% до 89% от максимальной суммы баллов	сформированные, но содержащие отдельные проблемы знания	в целом успешное, но содержащие отдельные пробелы умение	в целом успешное, но содержащие отдельные пробелы применение навыков
5 (отлично)	≥ 90% от максимальной суммы баллов	сформированные систематические знания	сформированное умение	успешное и систематическое применение навыков

Шкала комплексной оценки сформированности компетенций приведена в таблице 9.3.

Таблица 9.3 – Шкала комплексной оценки сформированности компетенций

Оценка	Формулировка требований к степени компетенции
--------	-----------------------------------------------

2 (неудовлетворительно)	Не имеет необходимых представлений о проверяемом материале или Знать на уровне <b>ориентирования</b> , представлений. Обучающийся знает основные признаки или термины изучаемого элемента содержания, их отнесенность к определенной науке, отрасли или объектам, узнает в текстах, изображениях или схемах и знает, к каким источникам нужно обращаться для более детального его усвоения.
3 (удовлетворительно)	Знать и уметь на <b>репродуктивном</b> уровне. Обучающихся знает изученный элемент содержания репродуктивно: произвольно воспроизводит свои знания устно, письменно или в демонстрируемых действиях.
4 (хорошо)	Знать, уметь, владеть на <b>аналитическом</b> уровне. Зная на репродуктивном уровне, указывать на особенности и взаимосвязи изученных объектов, на их достоинства, ограничения, историю и перспективы развития и особенности для разных объектов усвоения.
5 (отлично)	Знать, уметь, владеть на <b>системном</b> уровне. Обучающийся знает изученный элемент содержания системно, произвольно и доказательно воспроизводит свои знания устно, письменно или в демонстрируемых действиях, учитывая и указывая связи и зависимости между этим элементом и другими элементами содержания дисциплины, его значимость в содержании дисциплины.

### 9.1.1. Примерный перечень тестовых заданий

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. 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
3. Коммуникации – это \_\_\_\_\_ информацией, идеями, мнениями между субъектами взаимодействия.
4. Вербальные коммуникации осуществляются с помощью:
  - а) жестов
  - б) информационных технологий
  - в) определенного темпа речи
  - г) похлопываний по плечу
  - д) устной речи
5. В ценностно-ориентированных манипулятивных технологиях делового общения мишенью психологического воздействия являются:
  - а) духовные идеалы партнера-адресата
  - б) когнитивные структуры партнера-адресата
  - в) потребности и склонности партнера-адресата
  - г) ценностные установки партнера-адресата
6. Деловой стиль взаимодействия партнеров включает:
  - а) ослабление контроля за социально-статусными и этикетными нормами
  - б) признание ценности и значимости поведенческих действий друг друга
  - в) рациональное использование партнерами поддерживающих техник



- г) умение партнеров адаптировать собственные профессиональные знания к каждой деловой ситуации
- 7. Деловые партнеры с визуальной модальностью мыслят преимущественно:
  - а) аудиальными образами
  - б) зрительными образами
  - в) тактильными образами
- 8. К наиболее применяемым в технологиях делового общения техникам активной антиманипулятивной защиты можно отнести:
  - а) временное прерывание адресатом делового контакта с манипулятором
  - б) использование партнером-адресатом психотехнических приемов встречной манипуляции
  - в) преобразование партнером-адресатом коммуникативных сигналов манипулятора с учетом собственных интересов
- 9. К особым техникам пассивной защиты, ориентированным на отражение манипулятивного воздействия, относятся:
  - а) выстраивание партнером-адресатом смысловых и семантических барьеров с манипулятором
  - б) дистанцирование партнера-адресата от партнера-манипулятора
  - в) расположение партнера-адресата к намерениям и установкам манипулятора
  - г) сокрытие партнером-адресатом своих ситуативно переживаемых эмоций и чувств
- 10. К открытым вопросам в деловой коммуникации относятся:
  - а) альтернативные
  - б) зеркальные
  - в) информационные
  - г) риторические

### **9.1.2. Перечень вопросов для зачета**

1. Деловые коммуникации как дисциплина и реальное явление.
2. Коммуникативно-психологические основы делового общения.
3. Вербальные средства коммуникации.
4. Невербальные средства коммуникации.
5. Письменные формы делового общения.
6. Формирование имиджа в деловых коммуникациях.
7. Конфликты и способы их решения.
8. Стрессы и стрессоустойчивость в деловых коммуникациях.
9. Деловая этика и этикет.
10. Искусство ведения переговоров.

### **9.1.3. Примерный перечень вопросов для устного опроса / собеседования**

1. Понятие коммуникации. Типы и виды коммуникаций.
2. Специфика и основные задачи деловой коммуникации.
3. Коммуникативные роли и модели поведения в процессе делового общения.
4. Коммуникативная культура в деловом общении
5. Речевое поведение. Типы стратегий речевого поведения в общении.
6. Прямое, косвенное и скрытое речевое воздействие.
7. Управление общением. Использование эффективных речевых стратегий и тактик для успешного осуществления коммуникации.

### **9.1.4. Примерный перечень тем для выступления (доклада) на занятии**

1. Культура и техника речи в презентации делового партнера
2. Электронная коммуникация: сущность, особенности и функции
3. Психологическая основа и языковые средства публичного выступления
4. Основные требования к оформлению делового письма
5. Основные виды официальных деловых писем
6. Условия эффективного речевого воздействия
7. Взаимосвязь национальной ментальности и корпоративной культуры

8. Публичное выступление в системе деловых коммуникаций: методика и техника организации
9. Самопрезентация в деловых контактах
10. Виртуальная деловая коммуникация: базовые правила онлайн-общения

#### **9.1.5. Примерный перечень тем для дискуссий**

1. Назовите условия необходимые для осуществления коммуникации.
2. Какие элементы включает процесс коммуникации?
3. Назовите основные причины конфликтов в деловых коммуникациях.
4. Какие существуют способы преодоления стресса?
5. Обозначьте методики и техники саморегуляции психологического состояния в процессе осуществления деловых коммуникаций.

#### **9.1.6. Примерный перечень вопросов для коллоквиума**

1. Этнокультурные особенности общения в деловой среде.
2. Коммуникативные стратегии и тактики в построении позитивного межэтнического диалога.
3. Психолого-педагогические барьеры общения в процессе межкультурного взаимодействия. Специфика и способы преодоления.
4. Составление публичных выступлений, анализ текста.
5. Деловая беседа: этапы, принципы и правила проведения.

#### **9.1.7. Примерный перечень вариантов индивидуальных заданий**

1. Составить деловые послания в разных жанрах: резюме, заявление, анкета, приказ, соглашение о сотрудничестве.
2. Оформить информационное письмо по канонам деловой коммуникации.
3. Обосновать и описать причины возникновения конфликтов в деловой сфере.
4. Проанализировать язык служебных документов.
5. Описать современные тенденции развития деловых коммуникаций.

#### **9.1.8. Примерный перечень тем для рефератов**

1. Коммуникативные модели взаимодействия деловых партнеров.
2. Способы влияния на партнера в процессе общения.
3. Техники саморегуляции психологического состояния в деловых коммуникациях.
4. Правила оформления деловых посланий в разных жанрах.
5. Роль межкультурных различий в переговорном процессе и деловой коммуникации.

### **9.2. 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 осуществляйте со скоростью, достаточной для индивидуального понимания и освоения материала, выделяя основные идеи; на основании изученного составить тезисы. Освоив материал, попытаться соотнести теорию с примерами из практики;

– если в тексте встречаются незнакомые или малознакомые термины, следует выяснить их значение для понимания дальнейшего материала;

– осмысливайте прочитанное и изученное, отвечайте на предложенные вопросы.

Студенты могут получать индивидуальные консультации, в т.ч. с использованием средств телекоммуникации.

По дисциплине могут проводиться дополнительные занятия, в т.ч. в форме вебинаров. Расписание вебинаров и записи вебинаров публикуются в электронном курсе / электронном журнале по дисциплине.

### **9.3. 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 9.2.

Таблица 9.2 – 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, определяющимися исходя из состояния обучающегося на момент проверки

### **9.4. 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.

## ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЯ

Рассмотрена и одобрена на заседании кафедры ФС  
протокол № 8 от «30» 8 2020 г.

### СОГЛАСОВАНО:

Должность	Инициалы, фамилия	Подпись
Заведующий выпускающей каф. АОИ	А.А. Сидоров	Согласовано, d4895b45-5d88-49f8- b7c7-e8bf0196776a
Заведующий обеспечивающей каф. ФС	В.В. Орлова	Согласовано, e5bed15c-8ba7-4432- a72f-f86cdce57904
Начальник учебного управления	Е.В. Саврук	Согласовано, fa63922b-1fce-4aba- 845d-9ce7670b004c

### ЭКСПЕРТЫ:

Заведующий кафедрой, каф. АОИ	А.А. Сидоров	Согласовано, d4895b45-5d88-49f8- b7c7-e8bf0196776a
Доцент, каф. ФиС	Л.Л. Захарова	Согласовано, 99b56d4a-5ed0-40c3- 88c8-3a9ced18829e

### РАЗРАБОТАНО:

Доцент, каф. ФиС	О.В. Горских	Разработано, 111c965b-a6e5-49ff- 9403-a14a0023528a
------------------	--------------	----------------------------------------------------------