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
«23» _____12_____ 2020 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ

Уровень образования: **высшее образование - бакалавриат**
Направление подготовки / специальность: **38.03.01 Экономика**
Направленность (профиль) / специализация: **Финансы и кредит**
Форма обучения: **очная**
Факультет: **Экономический факультет (ЭФ)**
Кафедра: **Кафедра экономики (Экономики)**
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 (включая промежуточную аттестацию)	72	72	часов
	2	2	з.е.

Формы промежуточной аттестация	Семестр
Зачет	1

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Сенченко П.В.
Должность: Проректор оп УР
Дата подписания: 23.12.2020
Уникальный программный ключ:
a1119608-cdff-4455-b54e-5235117c185c

Томск

Согласована на портале № 60538

1. Общие положения

1.1. Цели дисциплины

1. 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

1. - Освоение теоретических знаний об основах деловых коммуникаций; формирование навыков использования различных форм и методов деловых коммуникаций для эффективной командной работы; формирование навыков делового общения, используя базовые дефектологические знания в социальной и профессиональной сферах; формирование способности выявления и решения проблем межличностного и межкультурного взаимодействия.

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
Универсальные компетенции		

Согласована на портале № 60538

УК-3. Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	УК-3.1. Знает основные приемы и нормы социального взаимодействия, основные понятия и методы конфликтологии, технологии межличностной и групповой коммуникации в деловом взаимодействии	Навыки поиска оптимального решения конфликтной ситуации. Особенности применения каждого из 5 путей решения конфликта.
	УК-3.2. Умеет устанавливать и поддерживать контакты, обеспечивающие успешную работу в коллективе, применять основные методы и нормы социального взаимодействия для реализации своей роли и взаимодействия внутри команды	Навыки критики и комплиментов в процессе делового взаимодействия.
	УК-3.3. Владеет основными методами и приемами социального взаимодействия и работы в команде; учитывает мнения и особенности поведения окружающих; ориентирован на результат	Способность выявления факторов, обуславливающих речевое поведение и взаимопонимание коммуникантов, социальной ситуации, социальных ролей, коммуникативного контекста, этнокультурных особенностей, коммуникативных установок. Формирование коммуникативной компетентности.

Согласована на портале № 60538

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	Способность определения коммуникационных барьеров. Понимание сущности, особенностей, причин и условий возникновения технических, межъязыковых, социальных, психологических барьеров в коммуникационных процессах. Поиск путей их преодоления.
	УК-9.2. Умеет выбирать стратегию коммуникации в повседневной и профессиональной деятельности с учетом особенностей людей с ограниченными возможностями здоровья и инвалидностью	Знание кодекса профессиональной этики: сущности, требований, особенностей применения при взаимодействии с людьми с ограниченными возможностями. Приемы активизации и управления вниманием человека.
	УК-9.3. Владеет способами взаимодействия с лицами, имеющими ограниченные возможности здоровья или инвалидность, в социальной и профессиональной сферах	Владение стратегиями коммуникаций с учетом особенностей людей с ограниченными возможностями, приемами активизации и управления вниманием человека.
Общепрофессиональные компетенции		
-	-	-
Профессиональные компетенции		
-	-	-

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
Контактная аудиторная работа обучающихся с преподавателем, всего	36	36
Лекционные занятия	18	18
Практические занятия	18	18
Самостоятельная работа обучающихся, в т.ч. контактная внеаудиторная работа обучающихся с преподавателем, всего	36	36
Подготовка к зачету	5	5
Выполнение практического задания	12	12
Подготовка к тестированию	5	5
Подготовка к устному опросу / собеседованию	2	2
Подготовка к выступлению (докладу)	4	4
Подготовка к дискуссии	8	8

Согласована на портале № 60538

Общая трудоемкость (в часах)	72	72
Общая трудоемкость (в з.е.)	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
1 семестр					
1 Основные характеристики деловой коммуникации	2	3	5	10	УК-3, УК-9
2 Средства коммуникации	4	5	10	19	УК-3, УК-9
3 Формы деловой коммуникации	4	5	6	15	УК-3, УК-9
4 Конфликты в деловых коммуникациях	4	3	8	15	УК-3, УК-9
5 Этика и этикет деловых отношений	4	2	7	13	УК-3, 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
1 семестр			
1 Основные характеристики деловой коммуникации	1. Основные понятия деловых коммуникаций, делового общения 2. Функции и виды деловой коммуникации 3. Коммуникационный процесс	2	УК-3, УК-9
	Итого	2	
2 Средства коммуникации	1. Особенности вербальной коммуникации 2. Структура и функции невербальной коммуникации 3. Роль поз, мимики и жестов в деловой коммуникации	4	УК-3, УК-9
	Итого	4	
3 Формы деловой коммуникации	1. Деловая беседа 2. Деловое совещание 3. Деловые переговоры 4. Публичное выступление	4	УК-3, УК-9
	Итого	4	

Согласована на портале № 60538

4 Конфликты в деловых коммуникациях	1. Сущность и содержание понятий «конфликт» и «конфликтология» 2. Функции и виды конфликта 3. Причины конфликтов в деловых коммуникациях 4. Динамическая модель конфликта	4	УК-3, УК-9
	Итого	4	
5 Этика и этикет деловых отношений	1. Сущность этики деловых отношений 2. Этические проблемы деловых отношений 3. Основные принципы этики деловых отношений 4. Этикет делового человека	4	УК-3, УК-9
	Итого	4	
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
1 семестр			
1 Основные характеристики деловой коммуникации	Коммуникационный процесс: функции, этапы и особенности.	3	УК-3, УК-9
	Итого	3	
2 Средства коммуникации	1. Средства коммуникации. 2. Вербальные и невербальные коммуникации. 3. Виды речи. Основные принципы речевого воздействия. 4. Основные эмоциональные состояния человека.	5	УК-3, УК-9
	Итого	5	
3 Формы деловой коммуникации	1. Деловая беседа. 2. Деловые совещания. 3. Деловые переговоры. 4. Публичные выступления.	5	УК-3, УК-9
	Итого	5	
4 Конфликты в деловых коммуникациях	1. Сущность, функции, виды и содержание понятий «конфликт» и «конфликтология». 2. Причины конфликтов в деловых коммуникациях. Основные элементы динамической модели конфликта.	3	УК-3, УК-9
	Итого	3	

Согласована на портале № 60538

5 Этика и этикет деловых отношений	1. Этика деловых отношений. 2. Этика делового человека.	2	УК-3, УК-9
	Итого	2	
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
1 семестр				
1 Основные характеристики деловой коммуникации	Подготовка к зачету	1	УК-3, УК-9	Зачёт
	Выполнение практического задания	1	УК-3, УК-9	Практическое задание
	Подготовка к тестированию	1	УК-3, УК-9	Тестирование
	Подготовка к устному опросу / собеседованию	2	УК-3, УК-9	Устный опрос / собеседование
	Итого	5		
2 Средства коммуникации	Подготовка к выступлению (докладу)	4	УК-3, УК-9	Выступление (доклад) на занятии
	Подготовка к зачету	1	УК-3, УК-9	Зачёт
	Выполнение практического задания	3	УК-3, УК-9	Практическое задание
	Подготовка к тестированию	1	УК-3, УК-9	Тестирование
	Подготовка к дискуссии	1	УК-3, УК-9	Дискуссия
	Итого	10		
3 Формы деловой коммуникации	Подготовка к зачету	1	УК-3, УК-9	Зачёт
	Выполнение практического задания	3	УК-3, УК-9	Практическое задание
	Подготовка к тестированию	1	УК-3, УК-9	Тестирование
	Подготовка к дискуссии	1	УК-3, УК-9	Дискуссия
	Итого	6		

Согласована на портале № 60538

4 Конфликты в деловых коммуникациях	Подготовка к зачету	1	УК-3, УК-9	Зачёт
	Выполнение практического задания	3	УК-3, УК-9	Практическое задание
	Подготовка к тестированию	1	УК-3, УК-9	Тестирование
	Подготовка к дискуссии	3	УК-3, УК-9	Дискуссия
	Итого	8		
5 Этика и этикет деловых отношений	Подготовка к зачету	1	УК-3, УК-9	Зачёт
	Выполнение практического задания	2	УК-3, УК-9	Практическое задание
	Подготовка к тестированию	1	УК-3, УК-9	Тестирование
	Подготовка к дискуссии	3	УК-3, УК-9	Дискуссия
	Итого	7		
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-3	+	+	+	Выступление (доклад) на занятии, Зачёт, Устный опрос / собеседование, Практическое задание, Тестирование, Дискуссия
УК-9	+	+	+	Выступление (доклад) на занятии, Зачёт, Устный опрос / собеседование, Практическое задание, 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
1 семестр				
Выступление (доклад) на занятии	10	0	0	10
Зачёт	0	0	30	30
Устный опрос / собеседование	5	5	5	15
Практическое задание	5	6	7	18

Согласована на портале № 60538

Тестирование	3	3	3	9
Дискуссия	5	5	8	18
Итого максимум за период	28	19	53	100
Нарастающим итогом	28	47	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	
	60 – 64	E (посредственно)
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.

2. Деловая этика: Учебное пособие / А. А. Кондратьева, Ф. А. Красина - 2018. 87 с. [Электронный ресурс]: — Режим доступа: https://edu.tusur.ru/publications/8109.

7.2. Дополнительная литература

1. Кривокора, Евгения Ивановна. Деловые коммуникации : учебное пособие для вузов. - М. : ИНФРА-М , 2013. - 192 с (наличие в библиотеке ТУСУР - 15 экз.).

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

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

Согласована на портале № 60538

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

Учебно-вычислительная лаборатория: учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, учебная аудитория для проведения занятий практического типа, учебная аудитория для проведения занятий лабораторного типа, учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа; 634045, Томская область, г. Томск, ул. Красноармейская, д. 146, 611 ауд.

Описание имеющегося оборудования:

- Сервер Intel Xeon X3430;
- Сервер DEMAR-3 на базе AMD Ryzen 7;
- Проектор BenQ MH550;
- Проекционный экран Lumien Eco Picture(2x3м);
- Телевизор HYUNDAI H-LED65FU7003;
- Магнитно-маркерная доска;
- Сканер Canon CanoScan UDE210 A4;
- Принтер Canon LBP-1120;
- Комплект специализированной учебной мебели;
- Рабочее место преподавателя.

Программное обеспечение:

- Google Chrome;
- Microsoft Office 2007;
- Mozilla Firefox;

Лаборатория группового проектного обучения "Социально-экономических проблем": учебная аудитория для проведения занятий практического типа, учебная аудитория для проведения занятий лабораторного типа; 634045, Томская область, г. Томск, ул. Красноармейская, д. 146, 609 ауд.

Описание имеющегося оборудования:

Согласована на портале № 60538

- Интерактивная панель;
- Камера;
- Микрофон;
- Магнитно-маркерная доска;
- Комплект специализированной учебной мебели;
- Рабочее место преподавателя.

Программное обеспечение:
- Google Chrome;
- Microsoft Office 2007;
- Mozilla Firefox;

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.

Согласована на портале № 60538

Таблица 9.1 – Формы контроля и оценочные материалы

Названия разделов (тем) дисциплины	Формируемые компетенции	Формы контроля	Оценочные материалы (ОМ)
1 Основные характеристики деловой коммуникации	УК-3, УК-9	Зачёт	Перечень вопросов для зачета
		Устный опрос / собеседование	Примерный перечень вопросов для устного опроса / собеседования
		Практическое задание	Темы практических заданий
		Тестирование	Примерный перечень тестовых заданий
2 Средства коммуникации	УК-3, УК-9	Выступление (доклад) на занятии	Примерный перечень тем для выступления (доклада) на занятии
		Зачёт	Перечень вопросов для зачета
		Практическое задание	Темы практических заданий
		Тестирование	Примерный перечень тестовых заданий
		Дискуссия	Примерный перечень тем для дискуссий
3 Формы деловой коммуникации	УК-3, УК-9	Зачёт	Перечень вопросов для зачета
		Практическое задание	Темы практических заданий
		Тестирование	Примерный перечень тестовых заданий
		Дискуссия	Примерный перечень тем для дискуссий
4 Конфликты в деловых коммуникациях	УК-3, УК-9	Зачёт	Перечень вопросов для зачета
		Практическое задание	Темы практических заданий
		Тестирование	Примерный перечень тестовых заданий
		Дискуссия	Примерный перечень тем для дискуссий
5 Этика и этикет деловых отношений	УК-3, УК-9	Зачёт	Перечень вопросов для зачета
		Практическое задание	Темы практических заданий
		Тестирование	Примерный перечень тестовых заданий
		Дискуссия	Примерный перечень тем для дискуссий

Шкала оценки сформированности отдельных планируемых результатов обучения по

Согласована на портале № 60538

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 **ориентирования**, 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 **репродуктивном** уровне. Обучающихся знает изученный элемент содержания репродуктивно: произвольно воспроизводит свои знания устно, письменно или в демонстрируемых действиях.
4 (хорошо)	Знать, уметь, владеть на **аналитическом** 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.

Согласована на портале № 60538

5 (отлично)	Знать, уметь, владеть на **системном** 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. Ваш начальник дал Вам указание написать письмо оферту для ООО«Витра». Что будет содержаться в данном письме?
   информация об оказываемых услугах
   предложение заключить договор
   рекламное сообщение
   запрос информации
2. При подготовке публичного выступления важно понимать, что искусство речи не зависит от:
   личности докладчика, того как он держится
   вербального и невербального способа передачи сообщения
   содержания и структуры сообщения
   нет верного ответа
3. Перед важной презентацией Вам рекомендовали поработать над Вашим акустическим образом. Что к нему относится?
   совокупность дыхания, артикуляции, произношения, интонации, модуляции, темпа речи, паузы, грамотности речи представляют собой…
   одежда, телодвижения, мимика, жесты, визуальный контакт с аудиторией
   мелодизм речи, различное озвучивание важных и менее важных слов в одном предложении
   все ответы верны
4. Какие барьеры общения могут возникнуть в процессе принятия иностранной делегации?
   межъязыковые
   мировоззренческие
   соматические
   социолингвистические
5. Соединение определенным образом участвующих в коммуникационном процессе индивидов называется...
   информационным потоком
   коммуникационная сеть
   централизованным информационным потоком
   всеканальной сетью
6. Ситуация в процессе переговоров, когда одна сторона пытается запугать противоположную сторону при помощи распространения слухов или использования средств массовой информации относится к тактическому приему…
   блеф
   запугивание через косвенные источники
   создание неудобства
   уровень полномочий
7. 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?
   инициатор звонка
   не имеет значения кто
   младший по протокольному старшинству
   кому позвонили
8. В рамках исполнения должностных обязанностей Вы позвонили сотруднику другого отдела для уточнения сроков реализации совместных мероприятий. Кто из собеседников,

Согласована на портале № 60538

согласно нормам деловой этики, должен первым закончить разговор?
кому позвонили
инициатор звонка
не имеет значения кто
младший по протокольному старшинству

9. В каком из вариантов представлены все базовые элементы коммуникаций?
отправитель, сообщение, канал, получатель
отправитель, канал, получатель
отправитель, получатель
сообщение, канал, получатель
10. Вы обедаете с деловым партнером в ресторане. Он предлагает обсудить основные аспекты заключаемого договора. Данный вид коммуникаций относится к...
интраперсональной коммуникации
межличностной коммуникации
групповой коммуникации
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?
самореализация
самораскрытие
самозащита
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?
самореализация
самораскрытие
самозащита
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?
самореализация
самораскрытие
самозащита
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?
малая группа (10-12 человек)
средняя группа (25-50)
большая группа
нет верного ответа
15. В процессе проведения презентации Вы заметили, что одни из слушателей часто моргает, он озадачен, то Вам следует…
сбавить темп и повторить главное
продолжить презентацию в том же темпе
продолжить презентацию, сбавив темп
уточнить у слушателя, что вызвало такую реакцию
16. Если после окончания презентации Вам высказывают мнение противоположное Вашему Вы ответите:
никак не могу с Вами согласиться
полностью с Вами согласен
это интересно. Однако рассмотрим вопрос с точки зрения...
нет верного варианта

Согласована на портале № 60538

17. Для проведения переговоров Вам необходимо понимать и разграничивать этапы переговоров. Что не относится к этапам проведения переговоров?
выяснение позиций сторон
торг
заключение сделки
нет верного ответа
18. Ваше руководство срочно собирает совещание информационное совещание.Какие вопросы там будут обсуждаться?
принятие решений по финансовым вопросам
проблемы предприятия в производственной сфере
стратегия развития предприятия
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?
информационную
аффективную функцию коммуникаций
оценочную функцию коммуникаций
нет верного ответа
20. Ваше руководство поручило Вам найти новых клиентов. Вы понимаете, что для достижения цели необходимо использовать все этапы коммуникационного процесса. В каком из вариантов представлены все этапы?
зарождение идеи, выбор канала передачи информации, передача сообщения, интерпретация сообщения
зарождение идеи, передача сообщения, интерпретация сообщения
зарождение идеи, выбор канала передачи информации, интерпретация сообщения
нет верного варианта

9.1.2. Перечень вопросов для зачета

1. Понятие отношений. Структурные параметры отношений.
2. Общение и отношение: общее и особенное
3. Динамика отношений: основные этапы.
4. Коммуникация как основа деловых отношений.
5. Специфика и основные задачи деловой коммуникации.
6. Влияние организационной структуры предприятия на характер деловых отношений.
7. Коммуникативные модели взаимодействия партнеров.
8. Обратная связь в деловой коммуникации, условия ее эффективности.
9. Коммуникативные барьеры в деловом общении.
10. Проблема совместимости и сработанности в группе.
11. Механизмы взаимопонимания в деловом общении.
12. Проблема интерпретации невербальных средств коммуникации.
13. Сознательное и подсознательное в невербальном поведении.
14. Перцептивный аспект делового общения.
15. Чувства и эмоции в деловом взаимодействии.
16. Проблема точности восприятия в процессе делового контакта.
17. Феномен личного влияния в процессе деловой коммуникации.
18. Манипуляция, ее типы и признаки. Защита от манипуляции.
19. Использование «эффектов» восприятия в деловом общении.
20. Самопрезентация в деловых контактах.
21. Формирование аттракции в деловых отношениях.
22. Интерактивный аспект делового общения.
23. Стратегии устных деловых взаимодействий.
24. Цели и факторы эффективного слушания в устных формах взаимодействий.
25. Подготовка к публичным выступлениям.
26. Убеждение и убеждаемость в системе делового общения.
27. Спор и полемика как формы деловой коммуникации.
28. Реклама как коммуникативный процесс.

Согласована на портале № 60538

29. Деловые переговоры, их подготовка и проведение.
30. Деловое совещание, его цели и проведение.
31. Деловая беседа, ее разновидности.
32. Презентация как форма деловой коммуникации.
33. Пресс-конференция, ее организация и проведение.
34. Деловые приемы, их коммуникативный смысл.
35. Стратегии письменных деловых коммуникаций.
36. Конфликты в деловых отношениях, их причины.
37. Динамика и интенсивность конфликтов.
38. Стратегии выхода их конфликта. Проблема предупреждения конфликтов в деловой сфере.
39. Межкультурные особенности деловых контактов.
40. Стратегии коммуникаций с учетом особенностей людей с ограниченными возможностями. Приемы активизации и управления вниманием человека.
41. Кодекс профессиональной этики: сущность, требования, особенности применения при взаимодействии с людьми с ограниченными возможностями.

9.1.3. Примерный перечень вопросов для устного опроса / собеседования

1. Характеристика основных элементов коммуникационного процесса.
2. Роль информации в коммуникационном процессе.
3. В чем разница между философским и социологическим подходом к общению.
4. Сущность коммуникационного процесса.
5. Основные цели коммуникаций.
6. Структурные компоненты общения.
7. Функции и виды деловой коммуникации.

9.1.4. Темы практических заданий

1. Самопрезентация.
2. Критика и комплимкнты: применение на ближайшем окружении, анализ реакции.
3. Конфликтология. Выявление основных элементы динамической модели конфликта на примере жизненной ситуации.
4. Основные требования к одежде делового человека. Ситуационные задания.
5. Вербальные и невербальные коммуникации: применение и анализ реакций.

9.1.5. Примерный перечень тем для выступления (доклада) на занятии

Невербальное общение, как инструмент эффективных коммуникаций
1. Позы, мимика и жесты в деловой коммуникации.
2. Факторы, обуславливающие речевое поведение и взаимопонимание коммуникантов: коммуникативная компетентность, социальная ситуация, социальные роли, коммуникативный контекст, этнокультурные особенности, коммуникативная установка.
3. Понятие о коммуникационных барьерах. Сущность, особенности, причины и условия возникновения технических, межъязыковых, социальных, психологических барьеров в коммуникационных процессах. Поиск путей их преодоления
4. Психология переговоров.
5. Особенности деловой переписки.
6. Виды деловых коммуникаций (преимущества и недостатки)
7. Особенности и способы коммуникационного процесса с людьми с ограниченными возможностями здоровья. Приемы активизации и управления вниманием человека

9.1.6. Примерный перечень тем для дискуссий

1. Две основные позиции по отношению к этике в деловых отношениях.
2. Дресс-код. За и против.
3. Конфликты в процессе командной работы. Есть ли положительные стороны конфликта? Поиск оптимального пути решения конфликтной ситуации.
4. Критика и комплименты в деловых коммуникациях. Допустимы ли комплименты в процессе делового взаимодействия?
5. Деловая этика. Нужно ли учитывать дифектологические и социальные особенности

Согласована на портале № 60538

коллектива?

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

Согласована на портале № 60538

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 № 60538

ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЯ

Рассмотрена и одобрена на заседании кафедры Экономики
протокол № 11 от «13» 11 2020 г.

СОГЛАСОВАНО:

Должность	Инициалы, фамилия	Подпись
Заведующий выпускающей каф. Экономики	В.Ю. Цибульникова	Согласовано, bbc9013e-1509-4582-b986-4eb4b832138c
Заведующий обеспечивающей каф. Экономики	В.Ю. Цибульникова	Согласовано, bbc9013e-1509-4582-b986-4eb4b832138c
Начальник учебного управления	Е.В. Саврук	Согласовано, fa63922b-1fce-4a6a-845d-9ce7670b004c

ЭКСПЕРТЫ:

Доцент, каф. экономики	Н.Б. Васильковская	Согласовано, 72f60e85-691a-4e2e-a026-beba382cee78
Доцент, каф. экономики	Н.В. Шимко	Согласовано, 1559df48-00f3-4030-9034-e91dbb8b740a

РАЗРАБОТАНО:

Старший преподаватель, каф. экономики	А.А. Кондратьева	Разработано, e5e834b1-a6de-4142-a94d-6b4cba94f1c2

Согласована на портале № 60538