

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования  
«ТОМСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ СИСТЕМ  
УПРАВЛЕНИЯ И РАДИОЭЛЕКТРОНИКИ»  
(ТУСУР)



УТВЕРЖДАЮ  
Директор департамента образования

Документ подписан электронной подписью  
Сертификат: 1с6сfa0a-52a6-4f49-aef0-5584d3fd4820  
Владелец: Троян Павел Ефимович  
Действителен: с 19.01.2016 по 16.09.2019

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ

Уровень образования: **высшее образование - бакалавриат**  
Направление подготовки / специальность: **09.03.03 Прикладная информатика**  
Направленность (профиль) / специализация: **Прикладная информатика в экономике**  
Форма обучения: **заочная (в том числе с применением дистанционных образовательных технологий)**  
Факультет: **Факультет дистанционного обучения (ФДО)**  
Кафедра: **Кафедра автоматизированных систем управления (АСУ)**  
Курс: **2**  
Семестр: **3**  
Учебный план набора 2019 года

Объем дисциплины и виды учебной деятельности

Виды учебной деятельности	3 семестр Всего Единицы		
Самостоятельная работа	60	60	часов
Самостоятельная работа под руководством преподавателя	6	6	часов
Контрольные работы	2	2	часов
Подготовка и сдача зачета	4	4	часов
Общая трудоемкость	72	72	часов
(включая промежуточную аттестацию)		2	з.е.

Формы промежуточной аттестация	Семестр	Количество
Зачет	3	
Контрольные работы	3	1

## **1. Общие положения**

### **1.1. Цели дисциплины**

1. Целью изучения дисциплины является формирование у студентов теоретических знаний и практических навыков в области деловых коммуникаций.

### **1.2. Задачи дисциплины**

1. Ознакомление с теоретическими аспектами изучения деловых коммуникаций.
2. Создание представления об имидже делового человека и этике деловых отношений.
3. Развитие навыков конструктивного разрешения конфликтов.
4. Ознакомление с организацией и проведением различных форм делового общения.
5. Развитие коммуникативно-речевых умений и навыков, необходимых для профессиональной деятельности.
6. Ознакомление с культурой оформления документов и особенностями служебно-деловой переписки.

## **2. Место дисциплины в структуре ОПОП**

Блок дисциплин: Б1. Дисциплины (модули).

Индекс дисциплины: Б1.О.05.

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>		

УК-4. Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	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	Знает особенности использования вербальных и невербальных средств общения, умеет распознавать намерения партнеров, пользующихся этими средствами; владеет способами аргументации в деловых коммуникациях
	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	Имеет представление о разновидностях функциональных стилей речи и особенностях их применения
	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	Умеет использовать классическую схему публичного выступления; понимает специфику письменных коммуникаций; владеет стратегическими и тактическими приемами ведения деловых переговоров
	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	Владеет навыками применения правил поведения на профессиональных веб - форумах и в блогосфере; владеет навыками письменного общения с использованием электронных средств коммуникации
<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
		3 семестр
<b>Контактная аудиторная работа обучающихся с преподавателем, всего</b>	8	8
Самостоятельная работа под руководством преподавателя	6	6
Контрольные работы	2	2
<b>Самостоятельная работа обучающихся, в т.ч. контактная внеаудиторная работа обучающихся с преподавателем, всего</b>	60	60
Самостоятельное изучение тем (вопросов) теоретической части дисциплины	48	48
Подготовка к контрольной работе	12	12
<b>Подготовка и сдача зачета</b>	4	4
<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	Контр. раб.	СРП, ч.	Сам. раб., ч	Всего часов (без промежуточной аттестации)	Формируемые компетенции
<b>3 семестр</b>					
1 Основные характеристики деловой коммуникации	2	2	18	22	УК-4
2 Средства коммуникации		1	10	11	УК-4
3 Формы деловой коммуникации		1	10	11	УК-4
4 Конфликты в деловых коммуникациях		1	11	12	УК-4
5 Этика и этикет деловых отношений		1	11	12	УК-4
Итого за семестр	2	6	60	68	
Итого	2	6	60	68	

**5.2. Содержание разделов (тем) дисциплины**

Содержание разделов (тем) дисциплины приведено в таблице 5.2.

Таблица 5.2 – Содержание разделов (тем) дисциплины

Названия разделов (тем) дисциплины	Содержание разделов (тем) дисциплины	СРП, ч	Формируемые компетенции

<b>3 семестр</b>			
1 Основные характеристики деловой коммуникации	Основные понятия деловых коммуникаций, делового общения. Функции и виды деловой коммуникации. Коммуникационный процесс.	2	УК-4
	Итого	2	
2 Средства коммуникации	Особенности вербальной коммуникации. Структура и функции невербальной коммуникации. Роль поз, мимики и жестов в деловой коммуникации.	1	УК-4
	Итого	1	
3 Формы деловой коммуникации	Деловая беседа. Деловое совещание. Деловые переговоры. Публичное выступление.	1	УК-4
	Итого	1	
4 Конфликты в деловых коммуникациях	Сущность и содержание понятий «конфликт» и «конфликтология». Функции и виды конфликта. Причины конфликтов в деловых коммуникациях. Динамическая модель конфликта.	1	УК-4
	Итого	1	
5 Этика и этикет деловых отношений	Сущность этики деловых отношений. Этические проблемы деловых отношений. Основные принципы этики деловых отношений. Этикет делового человека.	1	УК-4
	Итого	1	
Итого за семестр		6	
Итого		6	

### 5.3. Контрольные работы

Виды контрольных работ и часы на контрольные работы приведены в таблице 5.3.  
Таблица 5.3 – Контрольные работы

№ п.п.	Виды контрольных работ	Трудоемкость, ч	Формируемые компетенции
<b>3 семестр</b>			
1	Контрольная работа с автоматизированной проверкой	2	УК-4
Итого за семестр		2	
Итого		2	

### 5.4. Лабораторные занятия

Не предусмотрено учебным планом

### 5.5. Контроль самостоятельной работы (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

3 семестр				
1 Основные характеристики деловой коммуникации	Самостоятельное изучение тем (вопросов) теоретической части дисциплины	14	УК-4	Зачёт, Тестирование
	Подготовка к контрольной работе	4	УК-4	Контрольная работа
	Итого	18		
2 Средства коммуникации	Самостоятельное изучение тем (вопросов) теоретической части дисциплины	8	УК-4	Зачёт, Тестирование
	Подготовка к контрольной работе	2	УК-4	Контрольная работа
	Итого	10		
3 Формы деловой коммуникации	Самостоятельное изучение тем (вопросов) теоретической части дисциплины	8	УК-4	Зачёт, Тестирование
	Подготовка к контрольной работе	2	УК-4	Контрольная работа
	Итого	10		
4 Конфликты в деловых коммуникациях	Подготовка к контрольной работе	2	УК-4	Контрольная работа
	Самостоятельное изучение тем (вопросов) теоретической части дисциплины	9	УК-4	Зачёт, Тестирование
	Итого	11		
5 Этика и этикет деловых отношений	Самостоятельное изучение тем (вопросов) теоретической части дисциплины	9	УК-4	Зачёт, Тестирование
	Подготовка к контрольной работе	2	УК-4	Контрольная работа
	Итого	11		
Итого за семестр		60		
	Подготовка и сдача зачета	4		Зачет
Итого		64		

### 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
	Конт.Раб.	СРП	Сам. раб.	

УК-4	+	+	+	Зачёт, Контрольная работа, Тестирование
------	---	---	---	--

## 6. Рейтинговая система для оценки успеваемости обучающихся

Рейтинговая система не используется

## 7. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

### 7.1. Основная литература

1. Емельянова Е. А. Деловые коммуникации [Электронный ресурс]: Учебное пособие / Емельянова Е. А. - Томск: ФДО, ТУСУР, 2014. - 122 с. Режим доступа: <https://study.tusur.ru/study/library> (доступ из личного кабинета студента).

2. Деловые коммуникации [Электронный ресурс]: учебное пособие / составители Е. А. Федорова, М. А. Матаева. — пос. Караваяево : КГСХА, 2021. — 96 с. Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/252365> (доступ из личного кабинета студента).

### 7.2. Дополнительная литература

1. Приходько, О. В. Деловые коммуникации [Электронный ресурс]: учебное пособие / О. В. Приходько, И. Л. Самойлов, О. Ю. Шубкина. — Красноярск : СФУ, 2020. — 368 с. Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/181635> (доступ из личного кабинета студента).

2. Мамай, О. В. Деловые коммуникации [Электронный ресурс]: учебное пособие / О. В. Мамай, И. Н. Мамай. — Самара : СамГАУ, 2018. — 120 с. Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/109425> (доступ из личного кабинета студента).

3. Психология в профессиональной деятельности [Электронный ресурс]: Курс лекций / Л. В. Смольникова - 2016. 203 с. Режим доступа: <https://edu.tusur.ru/publications/6419> (доступ из личного кабинета студента).

### 7.3. Учебно-методические пособия

#### 7.3.1. Обязательные учебно-методические пособия

1. Емельянова Е. А. Деловые коммуникации. Методические указания по организации самостоятельной работы для студентов заочной формы обучения направления подготовки 09.03.03 Прикладная информатика, обучающихся с применением дистанционных образовательных технологий / Емельянова Е. А., Сулова Т.И. - Томск [Электронный ресурс]: ФДО, ТУСУР, 2021. – 17 с. Режим доступа: <https://study.tusur.ru/study/library> (доступ из личного кабинета студента).

#### 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. Иное учебно-методическое обеспечение

1. Емельянова Е.А. Деловые коммуникации [Электронный ресурс]: электронный курс. Томск: ФДО, ТУСУР, 2014 (доступ из личного кабинета студента).

### 7.5. 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>.

2. ЭБС "Юрайт" <https://urait.ru/> Доступ из личного кабинета студента.
3. ЭБС "Лань" - <https://e.lanbook.com/> Доступ из личного кабинета студента.

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

#### 8.1. Общие требования к материально-техническому и программному обеспечению дисциплины

Учебные аудитории для проведения занятий лабораторного типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, для самостоятельной работы студентов

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;
- Kaspersky Endpoint Security для Windows;
- LibreOffice;
- Microsoft Windows;

#### 8.2. 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, 209 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.

#### 8.3. 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 Основные характеристики деловой коммуникации	УК-4	Зачёт	Перечень вопросов для зачета
		Контрольная работа	Примерный перечень тем и тестовых заданий на контрольные работы
		Тестирование	Примерный перечень тестовых заданий
2 Средства коммуникации	УК-4	Зачёт	Перечень вопросов для зачета
		Контрольная работа	Примерный перечень тем и тестовых заданий на контрольные работы
		Тестирование	Примерный перечень тестовых заданий
3 Формы деловой коммуникации	УК-4	Зачёт	Перечень вопросов для зачета
		Контрольная работа	Примерный перечень тем и тестовых заданий на контрольные работы
		Тестирование	Примерный перечень тестовых заданий
4 Конфликты в деловых коммуникациях	УК-4	Зачёт	Перечень вопросов для зачета
		Контрольная работа	Примерный перечень тем и тестовых заданий на контрольные работы
		Тестирование	Примерный перечень тестовых заданий

5 Этика и этикет деловых отношений	УК-4	Зачёт	Перечень вопросов для зачета
		Контрольная работа	Примерный перечень тем и тестовых заданий на контрольные работы
		Тестирование	Примерный перечень тестовых заданий

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. 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. 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.
  - 2) Потребность в общении.
  - 3) Коммуникативные мотивы общения.
  - 4) Задачи общения.
  - 5) Средства общения.
  - 6) Продукт общения.
7. 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.
8. 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.
9. 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.
10. 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.
11. 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.
12. 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.
13. В чем заключается межличностная 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 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.
15. 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.
  16. 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.
  17. 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.
  18. 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.
  19. Назовите виды коммуникации, классифицированные по признаку «используемые знаковые системы».
    - 1) Массовая коммуникация, коммуникация среднего уровня, локальная.
    - 2) Непосредственные и опосредованные.
    - 3) Активные и пассивные.
    - 4) Вербальные и невербальные.
    - 5) Публичные, личностные, конфиденциальные.
    - 6) Эффективные и неэффективные.
  20. Назовите виды коммуникации, классифицированные по признаку «специфика получателя».
    - 1) Массовая коммуникация, коммуникация среднего уровня, локальная.
    - 2) Непосредственные и опосредованные.
    - 3) Активные и пассивные.
    - 4) Вербальные и невербальные.
    - 5) Публичные, личностные, конфиденциальные.
    - 6) Эффективные и неэффективные.

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

1. Назовите виды коммуникации, классифицированные по признаку «характер процесса, с учетом его результативности».
  - 1) массовая коммуникация, коммуникация среднего уровня, локальная

- 2) непосредственные и опосредованные
  - 3) активные и пассивные
  - 4) вербальные и невербальные
  - 5) публичные, личностные, конфиденциальные
  - 6) эффективные и неэффективные
2. Назовите вид коммуникации, который происходит в том случае, если сообщение получает или использует большое количество людей, зачастую состоящее из различных по интересам и коммуникативному опыту групп.
    - 1) массовая коммуникация
    - 2) коммуникация среднего уровня
    - 3) локальная коммуникация
  3. Процесс деловой коммуникации осуществляется с помощью:
    - 1) только вербальных средств
    - 2) только невербальных средств
    - 3) вербальных и невербальных средств
  4. Система знаков, включающая слова с их значениями и синтаксис, – это
    - 1) язык
    - 2) невербальная коммуникация
    - 3) мимика
  5. Какой эффект окажет игнорирование психического состояния партнера в момент собеседования на эффективность деловой встречи?
    - 1) эффективность деловой беседы повысится
    - 2) эффективность деловой беседы понизится
    - 3) эффективность деловой беседы не изменится
  6. К какой фазе деловой беседы относится установление контакта с собеседником; создание приятной атмосферы для беседы; привлечение внимания к предмету собеседования; пробуждение интереса к беседе; перехват инициативы (в случае необходимости)?
    - 1) опровержение доводов собеседника
    - 2) начало беседы
    - 3) передача информации
    - 4) принятие решений
    - 5) аргументирование
  7. Материальный или духовный объект жизни, в отношении которого формируется противоположная направленность активности людей, составляет:
    - 1) субъект конфликта
    - 2) предмет конфликта
    - 3) мотивация оппонентов
    - 4) конфликтное сознание
    - 5) взаимодействие между оппонентами, противоборство
    - 6) эмоциональные переживания
  8. Способ взаимодействия при столкновении несовместимых взглядов, позиций и интересов, противоборство взаимосвязанных, но преследующих свои цели двух или более сторон, – это:
    - 1) позиция
    - 2) конфликтоген
    - 3) конфликт
  9. В соответствии с каким принципом построения этической аргументации моральные решения не должны зависеть от конкретного результата (любая взятка есть зло, обман одного клиента также аморален, как и многих)?
    - 1) принцип системного подхода
    - 2) принцип утилитаризма
    - 3) принцип минимализма
    - 4) принцип нравственного императива
  10. Укажите верное утверждение в отношении ведения бизнеса и применения в нем этических норм и правил.
    - 1) бизнес, организованный на нравственно-этической основе, оказывается в конечном итоге более не выгодным, чем бизнес безнравственный, аморальный, разрушающий

деловые, партнерские отношения

2) бизнес, организованный на нравственно-этической основе, оказывается в конечном итоге более выгодным, чем бизнес безнравственный, аморальный, разрушающий деловые, партнерские отношения

3) бизнес, организованный на нравственно-этической основе, ничем не отличается с точки зрения выгоды, чем бизнес безнравственный, аморальный, разрушающий деловые, партнерские отношения

### 9.1.3. Примерный перечень тем и тестовых заданий на контрольные работы

Деловые коммуникации

1. Назовите вид коммуникации, который происходит между и в больших социальных группах, а также в организациях.
  - 1) массовая коммуникация
  - 2) коммуникация среднего уровня
  - 3) локальная коммуникация
2. Назовите вид коммуникации, который происходит между членами группы, имеющими равный ранг в системе управления организацией, между друзьями, равнозначными группами в обществе.
  - 1) вертикальная
  - 2) восходящая
  - 3) горизонтальная
  - 4) нисходящая
3. Сигникативная функция речи:
  - 1) отличает речь человека от коммуникации животных
  - 2) связана с регуляцией людей и саморегуляцией
  - 3) связана с тем, что слово обозначает не только отдельный предмет, но и целую группу сходных предметов и всегда является носителем существенных признаков
  - 4) состоит в передаче, отношений, желаний и чувств.
4. Регулятивная функция речи:
  - 1) отличает речь человека от коммуникации животных
  - 2) связана с регуляцией людей и саморегуляцией
  - 3) связана с тем, что слово обозначает не только отдельный предмет, но и целую группу сходных предметов и всегда является носителем существенных признаков
  - 4) состоит в передаче, отношений, желаний и чувств
5. Какой фактор, позволяет увязать факты и детали, избежать двусмысленности, путаницы, недосказанности в эффективной деловой беседе?
  - 1) фактор ясности
  - 2) фактор наглядности
  - 3) фактор постоянной направленности
  - 4) фактор ритма
  - 5) фактор повторения
6. Какой фактор, позволяющий деловой беседе пройти успешно, предполагает максимальное использование иллюстративных материалов (документов, информационных источников, таблиц, схем и пр.)?
  - 1) фактор ясности
  - 2) фактор наглядности
  - 3) фактор постоянной направленности
  - 4) фактор ритма
  - 5) фактор повторения
7. Слово, действие (или бездействие), которое может привести к конфликту, носит название:
  - 1) позиция
  - 2) конфликтоген
  - 3) конфликтное сознание
8. К задачам конфликтологии как науки относятся:
  - 1) изучение и интеграция информации, относящейся к разным областям наук, занимающихся проблемой конфликтов, без привлечения математических моделей и

- компьютерной техники
- 2) разработка систем контроля и диагностики развития конфликтов и вариантов их разрешения
  - 3) определение предмета, а не содержания самого понятия конфликта
  - 4) анализ причин, источников и условий возникновения конфликтов
9. Назовите принцип делового поведения (по Л. Хосмеру), основанный на учении древнегреческих философов о личных интересах, сочетающихся с интересами других людей, и различии между интересами долгосрочными и краткосрочными.
- 1) никогда не делай того, что не в твоих долгосрочных интересах или интересах твоей компании
  - 2) никогда не делай того, что не способствует формированию чувства локтя, так как все мы работаем на одну общую цель
  - 3) никогда не делай того, что нарушает закон, ибо в законе представлены основные моральные нормы общества
10. Назовите принцип делового поведения (по Л. Хосмеру), основанный на заповедях всемирных религий, призывающих к добру и состраданию.
- 1) никогда не делай того, что не в твоих долгосрочных интересах или интересах твоей компании
  - 2) никогда не делай того, о чем нельзя было бы сказать, что это действительно честное, открытое и истинное, о котором можно было бы с гордостью объявить на всю страну в прессе и по телевидению
  - 3) никогда не делай того, что не способствует формированию чувства локтя, так как все мы работаем на одну общую цель
  - 4) никогда не делай того, что нарушает закон, ибо в законе представлены основные моральные нормы общества

## **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 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 «31» 8 2018 г.

### СОГЛАСОВАНО:

Должность	Инициалы, фамилия	Подпись
Заведующий выпускающей каф. АСУ	А.М. Корилов	Согласовано, 9e8ba22e-f8dc-42a7- a705-2441d49ffeee
Заведующий обеспечивающей каф. ФС	Т.И. Сулова	Согласовано, 6cd9d2c4-8a67-41e9- afa0-702d5a59e230
Декан ФДО	И.П. Черкашина	Согласовано, 4580bdea-d7a1-4d22- bda1-21376d739cfc

### ЭКСПЕРТЫ:

Доцент, каф. АСУ	А.И. Исакова	Согласовано, 79bf1038-9d22-4279- a1e8-7806307b7f82
Доцент, каф. ФиС	Л.Л. Захарова	Согласовано, 99b56d4a-5ed0-40c3- 88c8-3a9ced18829e

### РАЗРАБОТАНО:

Доцент, каф. ФиС	М.В. Крыгина	Разработано, 6d9b0e7d-9130-4400- 9211-84f3e7a4a67f
------------------	--------------	--