

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: **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 2020 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).

Часть блока дисциплин: Обязательная часть.

Модуль дисциплин: Общеобразовательный модуль.

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> |                                   |   |

|   |  |   |
|---|--|---|
| 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                                   | Знает теорию и модели коммуникаций, этапы коммуникационного процесса; владеет методами разрешения деловых конфликтов и правилами общения в рабочей группе   |
|   | 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 | Умеет использовать неформальные коммуникации в коллективе, преодолевать коммуникативные барьеры; владеет навыками самопрезентации и управления впечатлением в деловом взаимодействии                  |
|   | УК-3.3. Владеет основными методами и приемами социального взаимодействия и работы в команде; учитывает мнения и особенности поведения окружающих; ориентирован на результат  | Владеет навыками работы в команде, ориентирован на помощь группе в достижении групповой цели; владеет навыками толерантного восприятия социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий |

|   |   |  |
|---|---|--|
| 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 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 следовать классической схеме 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 использования 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-3, УК-4              |
| 2 Средства коммуникации                        |             | 1       | 10           | 11   | УК-3, УК-4              |
| 3 Формы деловой коммуникации                   |             | 1       | 10           | 11   | УК-3, УК-4              |
| 4 Конфликты в деловых коммуникациях            |             | 1       | 11           | 12   | УК-3, УК-4              |
| 5 Этика и этикет деловых отношений             |             | 1       | 11           | 12   | УК-3, 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-3, 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-3, УК-4 |
|  | Итого   | 1 |            |
| 3 Формы деловой коммуникации                   | Деловая беседа. Деловое совещание. Деловые переговоры. Публичное выступление.   | 1 | УК-3, 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-3, 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-3, 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-3, 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-3, УК-4 | Зачёт, Тестирование |
|  | Подготовка к контрольной работе  | 4  | УК-3, УК-4 | Контрольная работа  |
|  | Итого  | 18 |            |                     |
| 2 Средства коммуникации                        | Самостоятельное изучение тем (вопросов) теоретической части дисциплины | 8  | УК-3, УК-4 | Зачёт, Тестирование |
|  | Подготовка к контрольной работе  | 2  | УК-3, УК-4 | Контрольная работа  |
|  | Итого  | 10 |            |                     |
| 3 Формы деловой коммуникации                   | Самостоятельное изучение тем (вопросов) теоретической части дисциплины | 8  | УК-3, УК-4 | Зачёт, Тестирование |
|  | Подготовка к контрольной работе  | 2  | УК-3, УК-4 | Контрольная работа  |
|  | Итого  | 10 |            |                     |
| 4 Конфликты в деловых коммуникациях            | Подготовка к контрольной работе  | 2  | УК-3, УК-4 | Контрольная работа  |
|  | Самостоятельное изучение тем (вопросов) теоретической части дисциплины | 9  | УК-3, УК-4 | Зачёт, Тестирование |
|  | Итого  | 11 |            |                     |
| 5 Этика и этикет деловых отношений             | Самостоятельное изучение тем (вопросов) теоретической части дисциплины | 9  | УК-3, УК-4 | Зачёт, Тестирование |
|  | Подготовка к контрольной работе  | 2  | УК-3, 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-3 | + | + | + | Зачёт, Контрольная работа, Тестирование |
| 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. 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).

2. 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).

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-3, 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-3, 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-3, 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-3, 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-3, 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<br>(неудовлетворительно) | < 60% от максимальной суммы баллов         | отсутствие знаний или фрагментарные знания  | отсутствие умений или частично освоенное умение             | отсутствие навыков или фрагментарные применение навыков              |
| 3<br>(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<br>(неудовлетворительно) | Не имеет необходимых представлений о проверяемом материале или<br>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<br>(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 относится:
  - 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 «30» 8 2019 г.

### СОГЛАСОВАНО:

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

### ЭКСПЕРТЫ:

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

### РАЗРАБОТАНО:

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