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

КОММУНИКАТИВНЫЙ ПРАКТИКУМ

Уровень образования: **высшее образование - бакалавриат**
Направление подготовки / специальность: **38.03.02 Менеджмент**
Направленность (профиль) / специализация: **Управление проектом**
Форма обучения: **заочная (в том числе с применением дистанционных образовательных технологий)**
Факультет: **Факультет дистанционного обучения (ФДО)**
Кафедра: **Кафедра менеджмента (Менеджмента)**
Курс: **3**
Семестр: **6**
Учебный план набора 2021 года

Объем дисциплины и виды учебной деятельности

Виды учебной деятельности	6 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 (включая промежуточную аттестацию)	72	72	часов
		2	з.е.

Формы промежуточной аттестация	Семестр	Количество
Зачет	6	
Контрольные работы	6	1

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

Томск

Согласована на портале № 65813

1. Общие положения

1.1. Цели дисциплины

1. Совершенствование коммуникативной компетентности обучающихся, которая базируется на осознании своего поведения в различных ситуациях и оптимальном использовании существующих личностных ресурсов.

1.2. Задачи дисциплины

1. Знакомство обучающихся с теоретическими вопросами профессиональной коммуникации; коммуникативно-речевой тренинг.
2. Изучение методов и способов эффективного общения, проявляющихся в выборе средств убеждения и оказании влияния на партнеров по общению.
3. Освоение приемов психологической защиты личности от негативных, травмирующих переживаний, способов адаптации.
4. Освоение способов предупреждения конфликтов и выхода из конфликтных ситуаций.
5. Освоение правил активного стиля общения и успешной самопрезентации в деловой коммуникации.

2. Место дисциплины в структуре ОПОП

Блок дисциплин: ФТД. Факультативные дисциплины.

Индекс дисциплины: ФТД.2.

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 № 65813

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 основные понятия, функции и виды, структурные компоненты общения, вопросы и ответы в коммуникационном процессе, способен осуществлять межличностные коммуникации в рамках профессиональной направленности
	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	Знает природу и типологию вербальной и невербальной коммуникации, способы манипуляции в общении и их характеристики, способы разрешения конфликтных ситуаций, коммуникативные барьеры и пути их преодоления в деловом общении
	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 взаимодействовать посредством вербальных и невербальных средств коммуникации, организовывать пространственную среду в деловой коммуникации, владеет навыками публичной речи, участвует в дискуссиях и деловых беседах
	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	Способен вести деловую переписку, владеет формами деловой коммуникации с применением информационно-коммуникационных технологий
Общепрофессиональные компетенции		
-	-	-
Профессиональные компетенции		

Согласована на портале № 65813

-	-	-

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
		6 семестр
Контактная аудиторная работа обучающихся с преподавателем, всего	8	8
Самостоятельная работа под руководством преподавателя	6	6
Контрольные работы	2	2
Самостоятельная работа обучающихся, в т.ч. контактная внеаудиторная работа обучающихся с преподавателем, всего	60	60
Самостоятельное изучение тем (вопросов) теоретической части дисциплины	42	42
Подготовка к контрольной работе	18	18
Подготовка и сдача зачета	4	4
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	Контр. раб.	СРП, ч.	Сам. раб., ч	Всего часов (без промежуточной аттестации)	Формируемые компетенции
6 семестр					
1 Коммуникационные стратегии	2	1	4	7	УК-4
2 Ресурсы деловых коммуникаций		-	12	12	УК-4
3 Технологии коммуникационного воздействия		-	12	12	УК-4
4 Публичное выступление		1	4	5	УК-4
5 Деловая беседа		1	4	5	УК-4
6 Деловое совещание		-	4	4	УК-4
7 Письменные деловые коммуникации		1	4	5	УК-4
8 Деловые переговоры		2	4	6	УК-4
9 Организационные аспекты деловой коммуникации		-	12	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.

Согласована на портале № 65813

Таблица 5.2 – Содержание разделов (тем) дисциплины

Названия разделов (тем) дисциплины	Содержание разделов (тем) дисциплины	СРП, ч	Формируемые компетенции
6 семестр			
1 Коммуникационные стратегии	Коммуникационная стратегия как единство целей, средств и технологий. Типы коммуникационных целей. Воздействие как стратегическая цель. Факторы эффективности воздействия.	1	УК-4
	Итого	1	
2 Ресурсы деловых коммуникаций	Вербальные ресурсы. Невербальные ресурсы. Среда как ресурс. Личностные ресурсы. Умение задавать вопросы и слушать как ресурс деловой коммуникации	0	УК-4
	Итого	-	
3 Технологии коммуникационного воздействия	Информационные технологии. Логико-диалогические технологии. Манипулятивные технологии. Суггестивные технологии.	0	УК-4
	Итого	-	
4 Публичное выступление	Общая характеристика публичного выступления. Композиция публичной речи	1	УК-4
	Итого	1	
5 Деловая беседа	Общие представления о деловой беседе. Типологические модели участников деловой беседы. Как определить тип собеседника. Выбор стратегий общения.	1	УК-4
	Итого	1	
6 Деловое совещание	Подготовка совещания. Проведение совещания.	0	УК-4
	Итого	-	
7 Письменные деловые коммуникации	Требования международного и государственного стандартов письменной деловой коммуникации. Формы письменных деловых коммуникаций.	1	УК-4
	Итого	1	
8 Деловые переговоры	Теоретические аспекты деловых переговоров. Общая схема переговорного процесса. Стратегии ведения переговоров. Психологические факторы деловых переговоров	2	УК-4
	Итого	2	
9 Организационные аспекты деловой коммуникации	Процедурные вопросы. Создание благоприятной обстановки. Обеспечение взаимопонимания участников коммуникации	0	УК-4
	Итого	-	
Итого за семестр		6	
Итого		6	

5.3. Контрольные работы

Согласована на портале № 65813

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
6 семестр			
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
6 семестр				
1 Коммуникационные стратегии	Самостоятельное изучение тем (вопросов) теоретической части дисциплины	2	УК-4	Зачёт, Тестирование
	Подготовка к контрольной работе	2	УК-4	Контрольная работа
	Итого	4		
2 Ресурсы деловых коммуникаций	Самостоятельное изучение тем (вопросов) теоретической части дисциплины	10	УК-4	Зачёт, Тестирование
	Подготовка к контрольной работе	2	УК-4	Контрольная работа
	Итого	12		
3 Технологии коммуникационного воздействия	Самостоятельное изучение тем (вопросов) теоретической части дисциплины	10	УК-4	Зачёт, Тестирование
	Подготовка к контрольной работе	2	УК-4	Контрольная работа
	Итого	12		

Согласована на портале № 65813

4 Публичное выступление	Самостоятельное изучение тем (вопросов) теоретической части дисциплины	2	УК-4	Зачёт, Тестирование
	Подготовка к контрольной работе	2	УК-4	Контрольная работа
	Итого	4		
5 Деловая беседа	Самостоятельное изучение тем (вопросов) теоретической части дисциплины	2	УК-4	Зачёт, Тестирование
	Подготовка к контрольной работе	2	УК-4	Контрольная работа
	Итого	4		
6 Деловое совещание	Самостоятельное изучение тем (вопросов) теоретической части дисциплины	2	УК-4	Зачёт, Тестирование
	Подготовка к контрольной работе	2	УК-4	Контрольная работа
	Итого	4		
7 Письменные деловые коммуникации	Самостоятельное изучение тем (вопросов) теоретической части дисциплины	2	УК-4	Зачёт, Тестирование
	Подготовка к контрольной работе	2	УК-4	Контрольная работа
	Итого	4		
8 Деловые переговоры	Самостоятельное изучение тем (вопросов) теоретической части дисциплины	2	УК-4	Зачёт, Тестирование
	Подготовка к контрольной работе	2	УК-4	Контрольная работа
	Итого	4		
9 Организационные аспекты деловой коммуникации	Самостоятельное изучение тем (вопросов) теоретической части дисциплины	10	УК-4	Зачёт, Тестирование
	Подготовка к контрольной работе	2	УК-4	Контрольная работа
	Итого	12		
Итого за семестр		60		
	Подготовка и сдача зачета	4		Зачет
Итого		64		

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

Согласована на портале № 65813

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. Дзялошинский, И. М. Деловые коммуникации. Теория и практика [Электронный ресурс]: учебник для бакалавров / И. М. Дзялошинский, М. А. Пильгун. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 433 с. обращения: 27.12.2022). Доступ из личного кабинета студента. [Электронный ресурс]: — Режим доступа: https://urait.ru/book/delovye-kommunikacii-teoriya-i-praktika-425851.

7.2. Дополнительная литература

1. Жернакова, М. Б. Деловые коммуникации [Электронный ресурс]: учебник и практикум для вузов / М. Б. Жернакова, И. А. Румянцева. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 370 с. Доступ из личного кабинета студента. [Электронный ресурс]: — Режим доступа: https://urait.ru/book/delovye-kommunikacii-468746.

2. Управление человеческими ресурсами: Учебное пособие / Т. Д. Санникова - 2018. 156 с. Доступ из личного кабинета студента. [Электронный ресурс]: — Режим доступа: https://edu.tusur.ru/publications/8883.

3. Митрошенков, О. А. Деловые переговоры [Электронный ресурс]: учебное пособие для академического бакалавриата / О. А. Митрошенков. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 315 с. Доступ из личного кабинета студента. [Электронный ресурс]: — Режим доступа: https://urait.ru/viewer/delovye-peregovory-424017#page/1.

4. Митрошенков, О. А. Деловое общение [Электронный ресурс]: эффективные переговоры : практическое пособие / О. А. Митрошенков. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 315 с. Доступ из личного кабинета студента. [Электронный ресурс]: — Режим доступа: https://urait.ru/viewer/delovoe-obschenie-effektivnye-peregovory-431323#page/1.

5. Коноваленко, М. Ю. Деловые коммуникации [Электронный ресурс]: учебник и практикум для академического бакалавриата / М. Ю. Коноваленко. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 466 с. Доступ из личного кабинета студента. [Электронный ресурс]: — Режим доступа: https://urait.ru/viewer/delovye-kommunikacii-444387#page/1.

7.3. Учебно-методические пособия

7.3.1. Обязательные учебно-методические пособия

1. Бочанова С.В. Коммуникативный практикум [Электронный ресурс]: методические указания по организации самостоятельной работы для студентов заочной формы обучения направления подготовки 38.03.02 Менеджмент, обучающихся с применением дистанционных образовательных технологий/ С.В. Бочанова - Томск: ФДО, ТУСУР, 2020. Доступ из личного кабинета студента. [Электронный ресурс]: — Режим доступа: https://study.tusur.ru/study/library/.

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:

Согласована на портале № 65813

– 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. Бочанова С.В. Коммуникативный практикум [Электронный ресурс]: электронный курс/ С.В. Бочанова - Томск: ФДО, ТУСУР, 2021. (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. Журнал «Директор по персоналу» – практический журнал по управлению человеческими ресурсами. Источник: https://www.hr-director.ru/.

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;

Согласована на портале № 65813

- 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 Коммуникационные стратегии	УК-4	Зачёт	Перечень вопросов для зачета
		Контрольная работа	Примерный перечень тем и тестовых заданий на контрольные работы
		Тестирование	Примерный перечень тестовых заданий
2 Ресурсы деловых коммуникаций	УК-4	Зачёт	Перечень вопросов для зачета
		Контрольная работа	Примерный перечень тем и тестовых заданий на контрольные работы
		Тестирование	Примерный перечень тестовых заданий

Согласована на портале № 65813

3 Технологии коммуникационного воздействия	УК-4	Зачёт	Перечень вопросов для зачета
		Контрольная работа	Примерный перечень тем и тестовых заданий на контрольные работы
		Тестирование	Примерный перечень тестовых заданий
4 Публичное выступление	УК-4	Зачёт	Перечень вопросов для зачета
		Контрольная работа	Примерный перечень тем и тестовых заданий на контрольные работы
		Тестирование	Примерный перечень тестовых заданий
5 Деловая беседа	УК-4	Зачёт	Перечень вопросов для зачета
		Контрольная работа	Примерный перечень тем и тестовых заданий на контрольные работы
		Тестирование	Примерный перечень тестовых заданий
6 Деловое совещание	УК-4	Зачёт	Перечень вопросов для зачета
		Контрольная работа	Примерный перечень тем и тестовых заданий на контрольные работы
		Тестирование	Примерный перечень тестовых заданий
7 Письменные деловые коммуникации	УК-4	Зачёт	Перечень вопросов для зачета
		Контрольная работа	Примерный перечень тем и тестовых заданий на контрольные работы
		Тестирование	Примерный перечень тестовых заданий
8 Деловые переговоры	УК-4	Зачёт	Перечень вопросов для зачета
		Контрольная работа	Примерный перечень тем и тестовых заданий на контрольные работы
		Тестирование	Примерный перечень тестовых заданий
9 Организационные аспекты 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

Согласована на портале № 65813

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 **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 № 65813

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. Профессиональная коммуникация это:
   1)специфическая форма взаимодействия людей, предполагающая их общение, обмен мыслями, сведениями, идеями и т.д., в процессе осуществления трудовой деятельности в определенной предметной области.
   2)специфическая форма взаимодействия людей, предполагающая их общение, обмен мыслями, сведениями, идеями и т.д.
   3)форма взаимодействия людей, предполагающая их общение
   4)форма взаимодействия людей, предполагающая обмен мыслями в процессе осуществления трудовой деятельности.
2. Специфической чертой деловой коммуникации является…
   1)неформальность
   2)регламентированность
   3)сотрудничество
   4)горизонтальность
3. Деловая коммуникация не предполагает…
   1)предметно-целевое содержание общения
   2)отсутствие ограничения
   3)коммуникативный контроль
   4)обязательность контактов
4. Деловые коммуникации основаны на…
   1)свободном формате
   2)формальности
   3)конфронтации
   4)диалогичности
5. Официально-деловой стиль подразумевает…
   1)композиционное разнообразие содержания письма
   2)лаконичность формулировок
   3)возможность толкования в зависимости от контекста
   4)исключительно позитивный тон изложения
6. В устной форме деловых коммуникаций…
   1)используются возможности интонации
   2)не используется книжная и разговорная лексика
   3)используют длинные предложения с осложненной структурой
   4)не применяются вербальные средства
7. При рациональном стиле ведения переговоров…
   1)применяются объективные критерии
   2)участники – это друзья
   3)главное – не доверять друг другу
   4)участники настаивают на своей позиции
8. Деловое совещание – это…
   1)способ открытого коллективного обсуждения проблем группой специалистов
   2)общение между людьми с целью выявления разногласий
   3)процесс взаимосвязи и взаимодействия, в ходе которого происходит обмен информацией и опытом
   4)столкновение мнений, разногласия по каким-либо вопросам
9. Сложившееся у окружающих мнение о нравственном облике личности или коллектива, основанное на его предшествующем поведении и выражающееся в признании его заслуг, называется…

Согласована на портале № 65813

1)имидж
2)престиж
3)популярность
4)репутация

10. Что такое эмпатия?
1)способность быть самим собой в контактах с другими людьми
2)конкретность – умение говорить о своих конкретных переживаниях, мнениях, действиях, готовность отвечать
однозначно на вопросы
3)инициативность – способность «идти вперед», устанавливать контакты, готовность браться за какие-то дела в ситуации
4)умение видеть мир глазами других, понимать его так же, как они

11. Что такое деловое письмо?
1)выражение уважительного отношения к другим людям
2)выполнение данных обещаний и взятых обязательств в любой форме
3)процесс взаимосвязи и взаимодействия, в ходе которого происходит обмен информацией и опытом
4)документ, применяемый для связи, передачи информации на расстояние между двумя корреспондентами

12. Какие бывают вопросы в деловой беседе
1)закрытые
2)открытые
3)риторические
4)переломные

13. Аргументирование в деловой беседе - это
1)способ убеждения кого-либо посредством значимых логических доводов
2)факты или соображения, убеждающие собеседника в том, что данное предложение (решение) позволит избежать каких-то конкретных неприятностей
3)факты или соображения, свидетельствующие о том, что данное предложение (позиция, решение) позволят собеседнику получить какие-то выгоды
4)все выше перечисленное

14. В роль слушающего входит
1)прервать дела и внимательно выслушать
2)доброжелательно, уважительно и терпеливо относиться к говорящему
3)доброжелательно, уважительно выслушивать собеседника, стараясь не перебивать его, не сбивать с мысли, не вставлять неуместных или колких замечаний.
4)все выше перечисленное

15. Контактоустанавливающие средства
1)обращение, приветствие, комплимент, прощание
2)обращение, приветствие
3)приветствие, комплимент
4)обращение, комплимент, прощание

16. Виды деловых бесед
1)Беседа при приёме
2)Беседа при увольнении
3)Проблемные и дисциплинарные беседы
4)все выше перечисленное

17. Аргументирующая речь
1)один из самых распространенных типов публичных выступлений, цель которой убедить собеседника в правильности какого-либо положения, заставить его принять те или иные взгляды, мнения, а также уговорить его, склонить к какому-либо действию
2)один из самых распространенных типов публичных выступлений, цель которой склонить к какому-либо действию
3)один из самых распространенных типов публичных выступлений, цель которой убедить собеседника принять те или иные взгляды, мнения
4)один из самых распространенных типов публичных выступлений, цель которой склонить собеседника на свою сторону

Согласована на портале № 65813

18. Обратная связь в процессе коммуникации может быть
    1)директивной и недирективной
    2)прямой и косвенной
    3)положительной и отрицательной
    4)оценочной и безоценочной
19. К какой сфере невербальной коммуникации относится знак:
    1)проксемика
    2)ольфакторика
    3)кинесика
    4)такесика
20. Дистанция при общении 50-120 см называется
    1)интимной
    2)персональной
    3)социальной
    4)публичной

9.1.2. Перечень вопросов для зачета

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

1. Какой тип разъяснения строится таким образом, что ведущий излагает собеседнику положения «за» и «против», заставляя его мыслить самого?
   1)Инструктивный.
   2)Повествующий.
   3)Рассуждающий.
2. Метод фильтрации в обществе, при котором создается препятствие появлению информации о каких-то темах, событиях и явлениях, называется ...
   1)заслонка.
   2)открытый вентиль.
   3)временной селектор.
3. Метод частной фильтрации информации в обществе, основанный на механизме, когда сообщение не достигает запланированного потребителя, называется ...
   1)зонтик.
   2)воронка.
   3)колесо.
   4)замена.
4. Согласно классификации А. Миронова, публикация материалов, которые касаются будущей сенсационной темы и сработают вместе с ней, относится к приему журналистов ...
   1)сладкий контекст.
   2)закладывание шашек.
   3)свой человек в толпе.
   4)пластиковый эксперт.
5. Автором модели убеждения, разделившим коммуникативный процесс на источник, сообщение, канал и получателя, а процесс убеждения на внимание, понимание сообщения, его принятие, сохранение и действование, является
   1)МакГайр.
   2)Фишбейн.
   3)Айзен.
   4)Ховланд.
6. Принцип убеждающего воздействия, означающий вызов сопереживаний и соразмышлений, который достигается обращением к эмоциональной и рациональной памяти слушающих, называется принципом ...
   1)ассоциативности.
   2)доступности.
   3)сенсорности.
   4)экспрессивности.
7. Вид общения, который наиболее эффективен в том случае, если возникает

Согласована на портале № 65813

необходимость разъяснить какой-либо вопрос, осветить проблему,– это ...
1)беседа.
2)собеседование.
3)разговор.
4)дискуссия.

8. Обмен мнениями на каком-либо публичном собрании – это ...
1)дебаты.
2)дискуссия.
3)спор.
4)полемика.

9. К социальным условиям успешного диалога относятся:
1)отсутствие однозначного решения проблемы
2)признание равенства всех участников диалога и всех точек зрения
3)естественность и открытость общения
4)соблюдение принципа равной психологической безопасности

10. К организационным условиям успешного диалога относятся:
1)точное, ясное формулирование вопросов, требующих ответа
2)строгое соблюдение регламента диалога
3)совпадающие понятийные системы и речевой опыт взаимодействующих субъектов

9.1.3. Примерный перечень тем и тестовых заданий на контрольные работы

Коммуникативный практикум

1. Согласно классификации Е. В. Клюева, совокупность практических ходов в реальном процессе речевого 1)взаимодействия определяет ...
2)коммуникативную тактику.
3)коммуникативное намерение.
4)коммуникативный опыт.

2. Согласно классификации Е. В. Клюева, коммуникативный опыт – это совокупность ...
1)запланированных говорящим заранее и реализуемых в ходе коммуникативного акта теоретических ходов, направленных на достижение коммуникативной цели.
2)представлений об успешных и неуспешных тактиках, ведущих или не ведущих к реализации соответствующих коммуникативных стратегий.
3)практических ходов в реальном процессе речевого взаимодействия.

3. Согласно классификации С. Дацюка, основным средством для достижения цели в коммуникативной стратегии «конвенция» является ...
1)диалог.
2)послание.
3)сообщение.

4. Согласно предложенной К. Томасом и Р. Килманом двухмерной модели регулирования конфликтов, выделяются следующие стратегии коммуникации:
1)соревнование
2)приспособление
3)компромисс
4)манипуляция

5. Стратегия приспособления, по типологии К. Томаса, предполагает ...
1)«принесение в жертву» собственных интересов ради другого.
2)отсутствие стремления к кооперации и тенденции к достижению собственных целей.
3)стремление добиться удовлетворения своих интересов в ущерб другому.

6. С. Дацюк выделяет следующие цели коммуникации:
1)поддержание договора (конвенции)
2)создание конфликта
3)манипулирование
4)социальное воздействие

7. Целевыми установками, определяющими коммуникативное поведение участников коммуникации, могут быть ...
1)передача адресату некоторого необходимого ему сообщения
2)обнаружение разногласий и акцентуация на разногласиях с целью создания конфликта

Согласована на портале № 65813

3)использование ресурсов человека для решения собственных задач
4)навязывание участнику коммуникации своей коммуникативной стратегии

8. К целевым функциям коммуникативных актов Р.Димблби и Г.Бертон относят:
1)совет
2)предупреждение
3)убеждение
4)конфликт

9. Согласно типологии Л.Л. Федоровой, призыв как тип речевого воздействия предполагает ...
1)воззвание, лозунг, агитацию, рекламу.
2)известие, сообщение, сведение.
3)угрозу, запугивание, волевой нажим.
4)оправдание, осуждение, обвинение.

10. Согласно типологии Л.Л. Федоровой, психическое программирование как тип речевого воздействия предполагает ...
1)кодирующие формулы, восклицания, аффективно-эмоциональные фразы, аффирмации-экзерситивы, «вставленные
команды».
2)одобрение, утешение, ласку, жалобу, насмешку, хвастовство, оскорбление, угрозу.
3)обоснование, пояснение, описание, экспликацию, доказательство, опровержение, толкование, обобщение.
4)просьбу, предложение, совет, пожелание, навязывание, подначивание, обольщение.

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 9.4.

Таблица 9.4 – Дополнительные материалы оценивания для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов

Согласована на портале № 65813

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.

Согласована на портале № 65813

ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЯ

Рассмотрена и одобрена на заседании кафедры Менеджмента
протокол № 11 от «25» 11 2020 г.

СОГЛАСОВАНО:

Должность	Инициалы, фамилия	Подпись
Заведующий выпускающей каф. Менеджмента	М.А. Афонасова	Согласовано, b62b44b3-4a58-4b2a-82c7-683ac1767431
Заведующий обеспечивающей каф. Менеджмента	М.А. Афонасова	Согласовано, b62b44b3-4a58-4b2a-82c7-683ac1767431
Декан ФДО	И.П. Черкашина	Согласовано, 4580bdea-d7a1-4d22-bda1-21376d739cfc

ЭКСПЕРТЫ:

Старший преподаватель, каф. менеджмента	С.В. Бочанова	Согласовано, 5aa11b86-761b-4c0a-8299-5c6566ddeb9d
Доцент, каф. менеджмента	А.В. Богомолова	Согласовано, 4756b405-a026-4bc4-bdd8-8cdfdca3c41c

РАЗРАБОТАНО:

Старший преподаватель, каф. менеджмента	С.В. Бочанова	Разработано, 5aa11b86-761b-4c0a-8299-5c6566ddeb9d

Согласована на портале № 65813