

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

КОММУНИКАТИВНЫЙ ПРАКТИКУМ

Уровень образования: **высшее образование - бакалавриат**

Направление подготовки / специальность: **38.03.03 Управление персоналом**

Направленность (профиль) / специализация: **Управление персоналом организации**

Форма обучения: **очно-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	64	64	часов
Самостоятельная работа под руководством преподавателя	6	6	часов
Контрольные работы	2	2	часов
Общая трудоемкость	72	72	часов
(включая промежуточную аттестацию)		2	з.е.

Формы промежуточной аттестация	Семестр	Количество
Зачет	6	
Контрольные работы	6	1

## **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
<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 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
<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
		6 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>	64	64
Самостоятельное изучение тем (вопросов) теоретической части дисциплины	46	46
Подготовка к контрольной работе	18	18
<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>6 семестр</b>					
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		-	8	8	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	64	72	
Итого	2	6	64	72	

##### 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>6 семестр</b>			
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

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>6 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
<b>6 семестр</b>				
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		
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	6	УК-4	Зачёт, Тестирование
	Подготовка к контрольной работе	2	УК-4	Контрольная работа
	Итого	8		
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		64		
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. 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. 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 : учебник и практикум для вузов / М. Б. Жернакова, И. А. Румянцева. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 370 с. Доступ из личного кабинета студента. [Электронный ресурс]: — Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/450047>.

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 38.03.03 Управление персоналом, 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:**

- 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;
- 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
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

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

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 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	Т.Д. Санникова	Согласовано, 45dd00b4-614e-4630- 941d-a8650699c876

### РАЗРАБОТАНО:

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