МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования

«ТОМСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ СИСТЕМ
УПРАВЛЕНИЯ И РАДИОЭЛЕКТРОНИКИ»
(ТУСУР)

УТВЕРЖДАЮ
Директор департамента образования
_____ П.Е. Троян
«19» 12 2018 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ

Уровень образования: **высшее образование - бакалавриат**
Направление подготовки / специальность: **09.03.01 Информатика и вычислительная техника**
Направленность (профиль) / специализация: **Системы автоматизированного проектирования**
Форма обучения: **заочная (в том числе с применением дистанционных образовательных технологий)**
Факультет: **Факультет дистанционного обучения (ФДО)**
Кафедра: **Кафедра компьютерных систем в управлении и проектировании (КСУП)**
Курс: **1**
Семестр: **2**
Учебный план набора 2019 года

Объем дисциплины и виды учебной деятельности

Виды учебной деятельности	2 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 2	часов з.е.

Формы промежуточной аттестация	Семестр	Количество
Зачет	2	
Контрольные работы	2	1

Томск

Согласована на портале № 65910

1. Общие положения

1.1. Цели дисциплины

1. Целью освоения дисциплины «Деловые коммуникации» является формирование у слушателей четких представлений об особенностях и эффективности процессов деловых коммуникаций, развития интереса к вопросам постоянного профессионального и личностного роста, продуктивного делового сотрудничества, стимулирование потребности к критическому и системному анализу сложных конфликтных ситуаций и поиску обоснованных решений.

1.2. Задачи дисциплины

1. создание представления об эффективных вербальных и невербальных способах коммуникации.
2. знакомство с основами конфликтологии и способами разрешения конфликтов.
3. овладение умениями и навыками ведения переговоров.
4. формирование представлений о деловом имидже и этических установках в деловых коммуникациях.
5. развитие навыка составления резюме и эффективного прохождения собеседования.
6. выявление причин стресса в деловых коммуникациях и способов управления стрессом.

2. Место дисциплины в структуре ОПОП

Блок дисциплин: Б1. Дисциплины (модули).

Индекс дисциплины: Б1.О.05.

Реализуется с применением электронного обучения, дистанционных образовательных технологий.

3. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с индикаторами достижения компетенций

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций в соответствии с ФГОС ВО и основной образовательной программой (таблица 3.1):

Таблица 3.1 – Компетенции и индикаторы их достижения

Компетенция	Индикаторы достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине
Универсальные компетенции		

Согласована на портале № 65910

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 правила орфографии и пунктуации русского языка и иностранного языка. Знает основные правила орфографии и пунктуации русского и иностранного языка для проведения деловой коммуникации. Знает лексический минимум для эффективного осуществления деловой коммуникации в рамках профессиональной деятельности.
	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	Умеет общаться на русском и иностранном языке, проводить переводы текстов. Умеет общаться на русском и иностранном языке для целей профессиональной деятельности, обладает навыками перевода профессионального текста. Умеет свободно общаться на русском и иностранном языке для целей профессиональной деятельности.
	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	Имеет практический опыт составления текстов на русском и иностранном языке. Имеет практический опыт составления текстов профессионального характера на русском и иностранном языках. Имеет практический опыт составления научных текстов и проектной документации на русском и иностранном языках.
	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	Имеет навык применения информационно-коммуникационных технологий для осуществления деловой коммуникации на русском и иностранном(ых) языке(ах) в письменной и устной форме. Владеет навыками речевой культуры; навыками применения на практике языковых норм, позволяющих логически верно, аргументированно, ясно и правильно строить устную и письменную речь. Владеет общими правилами оформления деловых бумаг.

Согласована на портале № 65910

Общепрофессиональные компетенции		
-	-	-
Профессиональные компетенции		
-	-	-

4. Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем и на самостоятельную работу обучающихся

Общая трудоемкость дисциплины составляет 2 зачетных единиц, 72 академических часов.

Распределение трудоемкости дисциплины по видам учебной деятельности представлено в таблице 4.1.

Таблица 4.1 – Трудоемкость дисциплины по видам учебной деятельности

Виды учебной деятельности	Всего часов	Семестры
		2 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	48	48
Подготовка к контрольной работе	12	12
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
2 семестр					
1 Основные характеристики деловой коммуникации	2	1	10	13	УК-4
2 Средства коммуникации		1	10	11	УК-4
3 Формы деловой коммуникации		1	10	11	УК-4
4 Конфликты в деловых коммуникациях		1	20	21	УК-4
5 Этика и этикет деловых отношений		2	10	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 № 65910

Таблица 5.2 – Содержание разделов (тем) дисциплины

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

Согласована на портале № 65910

Таблица 5.6. – Виды самостоятельной работы, трудоемкость и формируемые компетенции

Названия разделов (тем) дисциплины	Виды самостоятельной работы	Трудоемкость, ч	Формируемые компетенции	Формы контроля
2 семестр				
1 Основные характеристики деловой коммуникации	Самостоятельное изучение тем (вопросов) теоретической части дисциплины	8	УК-4	Зачёт, Тестирование
	Подготовка к контрольной работе	2	УК-4	Контрольная работа
	Итого	10		
2 Средства коммуникации	Самостоятельное изучение тем (вопросов) теоретической части дисциплины	8	УК-4	Зачёт, Тестирование
	Подготовка к контрольной работе	2	УК-4	Контрольная работа
	Итого	10		
3 Формы деловой коммуникации	Самостоятельное изучение тем (вопросов) теоретической части дисциплины	8	УК-4	Зачёт, Тестирование
	Подготовка к контрольной работе	2	УК-4	Контрольная работа
	Итого	10		
4 Конфликты в деловых коммуникациях	Самостоятельное изучение тем (вопросов) теоретической части дисциплины	16	УК-4	Зачёт, Тестирование
	Подготовка к контрольной работе	4	УК-4	Контрольная работа
	Итого	20		
5 Этика и этикет деловых отношений	Самостоятельное изучение тем (вопросов) теоретической части дисциплины	8	УК-4	Зачёт, Тестирование
	Подготовка к контрольной работе	2	УК-4	Контрольная работа
	Итого	10		
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

Согласована на портале № 65910

Формируемые компетенции	Виды учебной деятельности			Формы контроля
	Конт.Раб.	СРП	Сам. раб.	
УК-4	+	+	+	Зачёт, Контрольная работа, Тестирование

6. Рейтинговая система для оценки успеваемости обучающихся

Рейтинговая система не используется

7. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

7.1. Основная литература

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

7.2. Дополнительная литература

1. Алмаева В. В. Социальная психология: Учебное пособие / Алмаева В. В. - Томск: Эль Контент, 2014. - 150 с. Доступ из личного кабинета студента. [Электронный ресурс]: — Режим доступа: https://study.tusur.ru/study/library.

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, обучающихся с применением дистанционных образовательных технологий / Е. А. Емельянова. – Томск : ФДО, ТУСУР, 2018. – 17 с. 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. Емельянова Е.А. Деловые коммуникации [Электронный ресурс]: электронный курс / Е.А. Емельянова. - Томск: ФДО, ТУСУР, 2014. Доступ из личного кабинета студента (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.

Согласована на портале № 65910

2. eLIBRARY.RU: крупнейший российский информационный портал в области науки, технологии, медицины и образования (https://www.elibrary.ru)

.

3. ЭБС «Лань»: электронно-библиотечная система Издательства 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

Согласована на портале № 65910

лекционных и учебных аудиториях возможности просмотра удаленных объектов (например, текста на доске или слайда на экране) при помощи видеоувеличителей для комфортного просмотра.

При занятиях с обучающимися с **нарушениями опорно-двигательного аппарата** используются альтернативные устройства ввода информации и другие технические средства приема/передачи учебной информации в доступных формах, мобильной системы обучения для людей с инвалидностью.

9. Оценочные материалы и методические рекомендации по организации изучения дисциплины

9.1. Содержание оценочных материалов для текущего контроля и промежуточной аттестации

Для оценки степени сформированности и уровня освоения закрепленных за дисциплиной компетенций используются оценочные материалы, представленные в таблице 9.1.

Таблица 9.1 – Формы контроля и оценочные материалы

Названия разделов (тем) дисциплины	Формируемые компетенции	Формы контроля	Оценочные материалы (ОМ)
1 Основные характеристики деловой коммуникации	УК-4	Зачёт	Перечень вопросов для зачета
		Контрольная работа	Примерный перечень тем и тестовых заданий на контрольные работы
		Тестирование	Примерный перечень тестовых заданий
2 Средства коммуникации	УК-4	Зачёт	Перечень вопросов для зачета
		Контрольная работа	Примерный перечень тем и тестовых заданий на контрольные работы
		Тестирование	Примерный перечень тестовых заданий
3 Формы деловой коммуникации	УК-4	Зачёт	Перечень вопросов для зачета
		Контрольная работа	Примерный перечень тем и тестовых заданий на контрольные работы
		Тестирование	Примерный перечень тестовых заданий
4 Конфликты в деловых коммуникациях	УК-4	Зачёт	Перечень вопросов для зачета
		Контрольная работа	Примерный перечень тем и тестовых заданий на контрольные работы
		Тестирование	Примерный перечень тестовых заданий

Согласована на портале № 65910

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

Шкала оценки сформированности отдельных планируемых результатов обучения по дисциплине приведена в таблице 9.2.

Таблица 9.2 – Шкала оценки сформированности планируемых результатов обучения по дисциплине

Оценка	Баллы за ОМ	Формулировка требований к степени сформированности планируемых результатов обучения		
		знать	уметь	владеть
2 (неудовлетворительно)	< 60% от максимальной суммы баллов	отсутствие знаний или фрагментарные знания	отсутствие умений или частично освоенное умение	отсутствие навыков или фрагментарные применение навыков
3 (удовлетворительно)	от 60% до 69% от максимальной суммы баллов	общие, но не структурированные знания	в целом успешно, но не систематически осуществляемое умение	в целом успешное, но не систематическое применение навыков
4 (хорошо)	от 70% до 89% от максимальной суммы баллов	сформированные, но содержащие отдельные проблемы знания	в целом успешное, но содержащие отдельные пробелы умение	в целом успешное, но содержащие отдельные пробелы применение навыков
5 (отлично)	≥ 90% от максимальной суммы баллов	сформированные систематические знания	сформированное умение	успешное и систематическое применение навыков

Шкала комплексной оценки сформированности компетенций приведена в таблице 9.3.

Таблица 9.3 – Шкала комплексной оценки сформированности компетенций

Оценка	Формулировка требований к степени компетенции
2 (неудовлетворительно)	Не имеет необходимых представлений о проверяемом материале или Знать на уровне **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.

Согласована на портале № 65910

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.
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. 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. Установите соответствие между формами коммуникационной деятельности и структурными компонентами общения. Ответ запишите сочетаниями цифр и букв через пробел.
   1. Формы коммуникационной деятельности a) общение
   b) Задачи общения
   c) Коммуникативные мотивы общения
   2. Структурные компоненты общения
   d) Продукт общения
   e) подражание
   f) управление
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.

Согласована на портале № 65910

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.

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. Основной {задачей; ~формой; ~проблемой} деловой коммуникации можно назвать продуктивное сотрудничество, стремление к сближению целей, установление и улучшение партнерских отношений.

11. 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.

12. 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.

13. 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.

14. 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.

15. 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.

16. 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.

17. 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.

18. 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.

19. 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.

20. Особенностью деловой коммуникации является то, что она…
1) служит средством для достижения каких-либо совместных целей и носит иерархический характер;
2) обязательно содержит непонимание, противостояние и разногласия;
3) предполагает сознательное искажение информации;
4) обязательно приводит к непримиримым конфликтам и некомпенсируемым последствиям.

9.1.2. Перечень вопросов для зачета

1. Особенностью деловой коммуникации является то, что она…
1) служит средством для достижения каких-либо совместных целей и носит иерархический характер;
2) обязательно содержит непонимание, противостояние и разногласия;
3) предполагает сознательное искажение информации;

Согласована на портале № 65910

4) обязательно приводит к непримиримым конфликтам и некомпенсируемым последствиям

2. Soft-Skills – это…
   1) специальные навыки, полученные с помощью учебы или работы, которые можно подтвердить дипломом;
   2) надпрофессиональные навыки, которые отвечают за успешное участие в рабочем процессе;
   3) владение компьютером;
   4) умение создавать таблицы в Exel.
3. Вербальные коммуникации осуществляются с помощью:
   1) жестов;
   2) информационных технологий;
   3) деловой переписки;
   4) похлопывания по плечу.
4. Все люди делятся на:
   1) Все ответы верны
   2) Рациональных и иррациональных
   3) Сенсориков и интуитов
   4) Экстравертов и интровертов
5. Деловой стиль взаимодействия партнеров включает:
   1) Ослабление контроля за социально-статусными и этикетными нормами
   2) Признание ценности и значимости поведенческих действий друг друга
   3) Рациональное использование партнерами поддерживающих техник
   4) Умение партнеров адаптировать собственные профессиональные знания к каждой деловой ситуации
6. К признакам, которые свидетельствуют о наличии манипуляции в деловом общении, относятся:
   1) Неконгруэнтность коммуникативных сообщений манипулятора;
   2) Поведенческая стратегия делового партнера-коммуникатора, ориентированная на сотрудничество;
   3) Появление у партнера-адресата внутренних ощущений дискомфорта, эмоционального напряжения и беспокойства;
   4) Присутствие вербализированных и невербальных угрожающих сигналов.
7. К средствам невербальной коммуникации относятся:
   1) Все ответы верны
   2) Кинесика
   3) Проксемика
   4) Такетика
8. Кинесическими средствами невербального общения выступают:
   1) Мимика;
   2) Деловое письмо;
   3) Публичное выступление;
   4) Устная речь
9. Невербальными средствами общения являются…
   1) Восклицание;
   2) Жесты;
   3) Электронная почта;
   4) Телефонный разговор
10. Коммуникация - это:
    1) Все ответы верны
    2) Процесс передачи информации
    3) Процесс установления контактов между людьми
    4) Процесс формирования и развития личности

Согласована на портале № 65910

9.1.3. Примерный перечень тем и тестовых заданий на контрольные работы

Деловые коммуникации

1. Личная зона в процессе общения:
   1) 120-350см
   2) 15-50см
   3) 50-120см
   4) Свыше 350см
2. Прием направленного критического слушания целесообразно использовать в деловых ситуациях, связанных с:
   1) «Прочтением» стенических эмоций партнеров
   2) Выслушиванием жалоб клиентов
   3) Дискуссионным обсуждением проблем
   4) Обсуждением каких-либо инновационных проектов
3. Проксемическими характеристиками невербального общения являются:
   1) Дистанция между общающимися;
   2) Мимика;
   3) Похлопывание по спине;
   4) Телефон
4. Решающим пунктом для работодателя в резюме кандидата является..
   1) Владение двумя иностранными языками;
   2) Стаж работы по необходимой должности, специальности
   3) Дополнительное образование;
   4) Место проживания будущего сотрудника
5. К числу сложных вопросов на собеседовании принято относить…
   1) «Кем вы видите себя через пять лет?»
   2) «Почему мы должны взять вас на эту должность?»
   3) «Расскажите о себе»
   4) «Почему Вы уволились с предыдущего места работы?»
6. Существенным признаком конфликта является…
   1) мотивация к продуктивной деятельности;
   2) наличие совместимых целей и задач;
   3) несовместимость интересов, наличие противоречий;
   4) стремление достичь максимальной выгоды
7. Эскалация конфликта – это…
   1) снижение интенсивности работы;
   2) первое столкновение сторон;
   3) попытка с помощью силы решить проблему в свою пользу;
   4) нарастание эмоциональной напряженности
8. К успешным стратегиям разрешения конфликта относится…
   1) стратегия «покера»;
   2) стратегия власти;
   3) стратегия уступки;
   4) переговорная стратегия
9. Ученым, разработавшим учение о стрессе, основанное на понятии адаптационного синдрома был
   1) Юнг К.Г.;
   2) Селье Г.;
   3) Лассуэлл Г.;
   4) Шеннон К.Э.
10. Одним из элементов имиджа делового человека является…
   1) деловой этикет и протокол;
   2) умение работать в команде;
   3) поведение в конфликтной ситуации;
   4) навык работы в режиме многозадачности

9.2. Методические рекомендации

Согласована на портале № 65910

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;

Согласована на портале № 65910

– 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 № 65910

ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЯ

Рассмотрена и одобрена на заседании кафедры ФС
протокол № 6 от «31» 8 2018 г.

СОГЛАСОВАНО:

Должность	Инициалы, фамилия	Подпись
Заведующий выпускающей каф. КСУП	Ю.А. Шурыгин	Согласовано, 86bee96a-108e-4833-aead-5229de651610
Заведующий обеспечивающей каф. ФС	Т.И. Суслова	Согласовано, 6cd9d2c4-8a67-41e9-afa0-702d5a59e230
Декан ФДО	И.П. Черкашина	Согласовано, 4580bdea-d7a1-4d22-bda1-21376d739cfc

ЭКСПЕРТЫ:

Доцент, каф. КСУП	Т.Е. Григорьева	Согласовано, d848614c-1d2f-4e32-b86c-1029abc0b2d5
Доцент, каф. ФиС	Л.Л. Захарова	Согласовано, 99b56d4a-5ed0-40c3-88c8-3a9ced18829e

РАЗРАБОТАНО:

Старший преподаватель, каф. ФиС	Н.С. Корнющенко-Ермолаева	Разработано, 1a56c3de-cb1b-4076-b807-63dd33dbe68f

Согласована на портале № 65910