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
«18» _____12_____ 2019 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 2020 года

Объем дисциплины и виды учебной деятельности

Виды учебной деятельности	2 семестр	Всего	Единицы
Самостоятельная работа	62	62	часов
Самостоятельная работа под руководством преподавателя	4	4	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	2	
Контрольные работы	2	1

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Сенченко П.В.
Должность: Проректор по УР
Дата подписания: 18.12.2019
Уникальный программный ключ:
a1119608-cdff-4455-b54e-5235117c185c

Томск

Согласована на портале № 66536

1. Общие положения

1.1. Цели дисциплины

1. 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; овладение умениями и навыками ведения переговоров.
3. Формирование представлений о деловом имидже и этических установках в деловых коммуникациях.
4. Развитие навыка составления резюме и эффективного прохождения собеседования; выявление причин стресса в деловых коммуникациях и способов управления им.

2. Место дисциплины в структуре ОПОП

Блок дисциплин: Б1. Дисциплины (модули).
Часть блока дисциплин: Обязательная часть.
Модуль дисциплин: Общеобразовательный модуль.
Индекс дисциплины: Б1.О.01.03.
Реализуется с применением электронного обучения, дистанционных образовательных технологий.

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

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

Таблица 3.1 – Компетенции и индикаторы их достижения

Компетенция	Индикаторы достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине
Универсальные компетенции		

Согласована на портале № 66536

УК-3. Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	УК-3.1. Знает основные приемы и нормы социального взаимодействия, основные понятия и методы конфликтологии, технологии межличностной и групповой коммуникации в деловом взаимодействии	Знает основные стратегии поведения в конфликтной ситуации, приемы преодоления конфликта, понятия эскалации и инцидента.
	УК-3.2. Умеет устанавливать и поддерживать контакты, обеспечивающие успешную работу в коллективе, применять основные методы и нормы социального взаимодействия для реализации своей роли и взаимодействия внутри команды	Умеет работать в команде, контролировать свои эмоции в деловых контактах, осуществлять планирование и контроль в процессе социального взаимодействия.
	УК-3.3. Владеет основными методами и приемами социального взаимодействия и работы в команде; учитывает мнения и особенности поведения окружающих; ориентирован на результат	Владеет навыками эмоционального интеллекта, приемами управления временем, способен к анализу различных точек зрения на сложные производственные ситуации.

Согласована на портале № 66536

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 правила и принципы деловой переписки на русском и иностранном языках, правила ведения переговоров и совещаний. Владеет навыками устной и письменной коммуникации для составления деловых документов в рамках академической и 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	Имеет представление о стилях и жанрах делового общения во время ведения переговоров, на совещаниях, в рамках корпоративных мероприятий. Способен выбирать коммуникативно приемлемые стили делового общения в зависимости от ситуации, использовать язык делового этикета.
	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 составлять деловые письма, выступать публично на русском и иностранном языке. Способен переводить информацию во время совещаний на иностранном языке академической и профессиональной направленности.
	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 поиска и отбора необходимой информации в сети Интернет на русском языке и иностранном языках, извлекать информацию с электронных носителей, использовать средства ИТ для обработки и хранения информации.
Общепрофессиональные компетенции		
-	-	-
Профессиональные компетенции		

Согласована на портале № 66536

-	-	-

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	6	6
Самостоятельная работа под руководством преподавателя	4	4
Контрольные работы	2	2
Самостоятельная работа обучающихся, в т.ч. контактная внеаудиторная работа обучающихся с преподавателем, всего	62	62
Самостоятельное изучение тем (вопросов) теоретической части дисциплины	29	29
Подготовка к контрольной работе	33	33
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	15	18	УК-3, УК-4
2 Средства коммуникации		1	15	16	УК-3, УК-4
3 Формы деловой коммуникации		1	15	16	УК-3, УК-4
4 Конфликты в деловых коммуникациях		1	17	18	УК-3, УК-4
Итого за семестр	2	4	62	68	
Итого	2	4	62	68	

5.2. Содержание разделов (тем) дисциплины

Содержание разделов (тем) дисциплины приведено в таблице 5.2.

Таблица 5.2 – Содержание разделов (тем) дисциплины

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

Согласована на портале № 66536

1 Основные характеристики деловой коммуникации	Основные понятия деловых коммуникаций, делового общения. Функции и виды деловой коммуникации. Коммуникационный процесс	1	УК-3, 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-3, УК-4
	Итого	1	
3 Формы деловой коммуникации	Деловая беседа. Деловое совещание. Деловые переговоры. Публичное выступление.	1	УК-3, УК-4
	Итого	1	
4 Конфликты в деловых коммуникациях	Сущность и содержание понятий «конфликт» и «конфликтология». Функции и виды конфликта. Причины конфликтов в деловых коммуникациях. Динамическая модель конфликта	1	УК-3, УК-4
	Итого	1	
Итого за семестр		4	
Итого		4	

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-3, УК-4
Итого за семестр		2	
Итого		2	

5.4. Лабораторные занятия

Не предусмотрено учебным планом

5.5.Контроль самостоятельной работы (курсовой проект / курсовая работа)

Не предусмотрено учебным планом

5.6. Самостоятельная работа

Виды самостоятельной работы, трудоемкость и формируемые компетенции представлены в таблице 5.6.

Таблица 5.6 – Виды самостоятельной работы, трудоемкость и формируемые компетенции

Названия разделов (тем) дисциплины	Виды самостоятельной работы	Трудоемкость, ч	Формируемые компетенции	Формы контроля
2 семестр				

Согласована на портале № 66536

1 Основные характеристики деловой коммуникации	Самостоятельное изучение тем (вопросов) теоретической части дисциплины	7	УК-3, УК-4	Зачёт, Тестирование
	Подготовка к контрольной работе	8	УК-3, УК-4	Контрольная работа
	Итого	15		
2 Средства коммуникации	Самостоятельное изучение тем (вопросов) теоретической части дисциплины	7	УК-3, УК-4	Зачёт, Тестирование
	Подготовка к контрольной работе	8	УК-3, УК-4	Контрольная работа
	Итого	15		
3 Формы деловой коммуникации	Самостоятельное изучение тем (вопросов) теоретической части дисциплины	7	УК-3, УК-4	Зачёт, Тестирование
	Подготовка к контрольной работе	8	УК-3, УК-4	Контрольная работа
	Итого	15		
4 Конфликты в деловых коммуникациях	Самостоятельное изучение тем (вопросов) теоретической части дисциплины	8	УК-3, УК-4	Зачёт, Тестирование
	Подготовка к контрольной работе	9	УК-3, УК-4	Контрольная работа
	Итого	17		
Итого за семестр		62		
	Подготовка и сдача зачета	4		Зачет
Итого		66		

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

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

Таблица 5.7 – Соответствие компетенций, формируемых при изучении дисциплины, и видов занятий

Формируемые компетенции	Виды учебной деятельности			Формы контроля
	Конт.Раб.	СРП	Сам. раб.	
УК-3	+	+	+	Зачёт, Контрольная работа, Тестирование
УК-4	+	+	+	Зачёт, Контрольная работа, Тестирование

6. Рейтинговая система для оценки успеваемости обучающихся

Рейтинговая система не используется

7. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

Согласована на портале № 66536

7.1. Основная литература

1. Деловые коммуникации: Учебное пособие / Е. А. Емельянова - 2014. 122 с. Доступ из личного кабинета студента. [Электронный ресурс]: — Режим доступа: https://edu.tusur.ru/publications/4572.

7.2. Дополнительная литература

1. Психология в профессиональной деятельности: Курс лекций / Л. В. Смольникова - 2016. 203 с. Доступ из личного кабинета студента. [Электронный ресурс]: — Режим доступа: https://edu.tusur.ru/publications/6419.

7.3. Учебно-методические пособия

7.3.1. Обязательные учебно-методические пособия

1. Деловые коммуникации: Методические указания к практическим занятиям и самостоятельной работе / А. А. Кондратьева - 2018. 19 с. Доступ из личного кабинета студента. [Электронный ресурс]: — Режим доступа: https://edu.tusur.ru/publications/8095.
2. Емельянова Е. А. Деловые коммуникации [Электронный ресурс]: методические указания по организации самостоятельной работы для студентов, обучающихся с применением дистанционных образовательных технологий / Е. А. Емельянова. – Томск : ФДО, ТУСУР, 2020. – 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) .

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. 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

Согласована на портале № 66536

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

Согласована на портале № 66536

9.1. Содержание оценочных материалов для текущего контроля и промежуточной аттестации

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

Таблица 9.1 – Формы контроля и оценочные материалы

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

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

Согласована на портале № 66536

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.
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. 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.
2. Soft-Skills – это…
   1) специальные навыки, полученные с помощью учебы или работы, которые можно

Согласована на портале № 66536

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 интравертов
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
11. Личная зона в процессе общения:
    1) 120-350см
    2) 15-50см
    3) 50-120см
    4) Свыше 350см
12. Прием направленного критического слушания целесообразно использовать в деловых ситуациях, связанных с:
    1) «Прочтением» стенических эмоций партнеров

Согласована на портале № 66536

2) Выслушиванием жалоб клиентов
3) Дискуссионным обсуждением проблем
4) Обсуждением каких-либо инновационных проектов

13. Проксемическими характеристиками невербального общения являются:
1) Дистанция между общающимися;
2) Мимика;
3) Похлопывание по спине;
4) Телефон.

14. 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.

15. 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?»

16. 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.

17. Эскалация конфликта – это…
1) снижение интенсивности работы;
2) первое столкновение сторон;
3) попытка с помощью силы решить проблему в свою пользу;
нарастание эмоциональной напряженности.

18. К успешным стратегиям разрешения конфликта относится…
1) стратегия «покера»;
2) стратегия власти;
3) стратегия уступки;
4) переговорная стратегия.

19. 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.

20. 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.

9.1.2. Перечень вопросов для зачета

1. Речь одного человека, как правило, не перебиваемая репликами других людей, – это:
1) монологическая речь;
2) диалогическая речь;
3) внутренний разговор.

2. Вид внешней речи, которая чаще всего реализуется в форме лекции, доклада, рассказа или публичного выступления, – это:
1) монологическая речь;
2) диалогическая речь;
3) внутренний разговор.

3. Какой принцип речевого воздействия предполагает учет культурно-образовательного уровня делового партнера или клиента, их жизненного и производственного опыта?

Согласована на портале № 66536

1) Доступности.
2) Ассоциативности.
3) Экспрессивности.
4) Сенсорности.
5) Интенсивности.

4. Какой принцип речевого воздействия связан с вызовом сопереживаний и размышлений у собеседника путем обращения к его эмоциональной и рациональной памяти?
1) Доступности.
2) Ассоциативности.
3) Экспрессивности.
4) Сенсорности.
5) Интенсивности.

5. Какой принцип речевого воздействия находит выражение в эмоциональной напряженности речи делового человека, его мимике, жестах и позе?
1) Доступности.
2) Ассоциативности.
3) Экспрессивности.
4) Сенсорности.
5) Интенсивности.

6. Какой принцип речевого воздействия предусматривает широкое использование цвета, света, звука, рисунков, моделей в коммуникационном общении?
1) Доступности.
2) Ассоциативности.
3) Экспрессивности.
4) Сенсорности.
5) Интенсивности.

7. Какой из видов коммуникационных эффектов свидетельствует о том, что первоначальное впечатление о внешнем виде человека является определяющим для дальнейших взаимоотношений?
1) Эффект визуального имиджа.
2) Эффект первых фраз.
3) Эффект аргументации.
4) Эффект порционного выброса информации.
5) Эффект релаксации.

8. Какой из видов коммуникационных эффектов заключается в обоснованности, убедительности и логичности информации?
1) Эффект визуального имиджа.
2) Эффект первых фраз.
3) Эффект аргументации.
4) Эффект порционного выброса информации.
5) Эффект релаксации.

9. Какой из видов коммуникационных эффектов позволяет постоянно поддерживать внимание собеседника, основан на заранее продуманном распределении по всему пространству речи новых мыслей и аргументов, периодической интерпретации ранее сказанного?
1) Эффект визуального имиджа.
2) Эффект первых фраз.
3) Эффект аргументации.
4) Эффект порционного выброса информации.
5) Эффект релаксации.

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.

9.1.3. Примерный перечень тем и тестовых заданий на контрольные работы

Согласована на портале № 66536

Деловые коммуникации

1. 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
2. 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.
3. 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.
4. 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.
5. 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.
6. 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.
7. 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.

Согласована на портале № 66536

5. общение человека с самим собой.

8. 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
9. 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.
10. 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.

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.

Посещение лекций

Читать предложенную литературу, делать задания

9.3. Требования к оценочным материалам для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов

Для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов предусмотрены

Согласована на портале № 66536

дополнительные оценочные материалы, перечень которых указан в таблице 9.2.

Таблица 9.2 – Дополнительные материалы оценивания для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов

Категории обучающихся	Виды дополнительных оценочных материалов	Формы контроля и оценки результатов обучения
С нарушениями слуха	Тесты, письменные самостоятельные работы, вопросы к зачету, контрольные работы	Преимущественно письменная проверка
С нарушениями зрения	Собеседование по вопросам к зачету, опрос по терминам	Преимущественно устная проверка (индивидуально)
С нарушениями опорно-двигательного аппарата	Решение дистанционных тестов, контрольные работы, письменные самостоятельные работы, вопросы к зачету	Преимущественно дистанционными методами
С ограничениями по общемедицинским показаниям	Тесты, письменные самостоятельные работы, вопросы к зачету, контрольные работы, устные ответы	Преимущественно проверка методами, определяющимися исходя из состояния обучающегося на момент проверки

9.4. Методические рекомендации по оценочным материалам для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов

Для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов предусматривается доступная форма предоставления заданий оценочных средств, а именно:

– в печатной форме;
– в печатной форме с увеличенным шрифтом;
– в форме электронного документа;
– методом чтения ассистентом задания вслух;
– предоставление задания с использованием сурдоперевода.

Лицам с ограниченными возможностями здоровья и инвалидам увеличивается время на подготовку ответов на контрольные вопросы. Для таких обучающихся предусматривается доступная форма предоставления ответов на задания, а именно:

– письменно на бумаге;
– набор ответов на компьютере;
– набор ответов с использованием услуг ассистента;
– представление ответов устно.

Процедура оценивания результатов обучения лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов по дисциплине предусматривает предоставление информации в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

Для лиц с нарушениями зрения:

– в форме электронного документа;
– в печатной форме увеличенным шрифтом.

Для лиц с нарушениями слуха:

– в форме электронного документа;
– в печатной форме.

Для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

– в форме электронного документа;
– в печатной форме.

При необходимости для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов процедура оценивания результатов обучения может проводиться в несколько этапов.

Согласована на портале № 66536

ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЯ

Рассмотрена и одобрена на заседании кафедры ФС
протокол № 8 от «30» 8 2019 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 № 66536