

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования  
«ТОМСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ СИСТЕМ  
УПРАВЛЕНИЯ И РАДИОЭЛЕКТРОНИКИ»  
(ТУСУР)



УТВЕРЖДАЮ  
Проректор по учебной работе

Документ подписан электронной подписью

Сертификат: a1119608-cdff-4455-b54e-5235117c185c

Владелец: Семенко Павел Васильевич

Действителен: с 17.09.2019 по 16.09.2024

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ

Уровень образования: **высшее образование - бакалавриат**  
Направление подготовки / специальность: **09.03.03 Прикладная информатика**  
Направленность (профиль) / специализация: **Прикладная информатика в экономике**  
Форма обучения: **заочная**  
Факультет: **Заочный и вечерний факультет (ЗиВФ)**  
Кафедра: **Кафедра автоматизированных систем управления (АСУ)**  
Курс: **1**  
Семестр: **2**  
Учебный план набора 2021 года

Объем дисциплины и виды учебной деятельности

Виды учебной деятельности	2 семестр	Всего	Единицы
Лекционные занятия	4	4	часов
Практические занятия	4	4	часов
Самостоятельная работа	58	58	часов
Контрольные работы	2	2	часов
Подготовка и сдача зачета	4	4	часов
Общая трудоемкость	72	72	часов
(включая промежуточную аттестацию)		2	з.е.

Формы промежуточной аттестация	Семестр	Количество
Зачет	2	
Контрольные работы	2	1

Томск

Согласована на портале № 66543

## 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 (soft skills – SS).

Индекс дисциплины: Б1.О.01.03.

Реализуется с применением электронного обучения, дистанционных образовательных технологий.

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

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

Таблица 3.1 – Компетенции и индикаторы их достижения

Компетенция	Индикаторы достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине
<b>Универсальные компетенции</b>		

УК-3. Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	УК-3.1. Знает основные приемы и нормы социального взаимодействия, основные понятия и методы конфликтологии, технологии межличностной и групповой коммуникации в деловом взаимодействии	Знает 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.

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	Имеет представление как 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.

<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
		2 семестр
<b>Контактная аудиторная работа обучающихся с преподавателем, всего</b>	10	10
Лекционные занятия	4	4
Практические занятия	4	4
Контрольные работы	2	2
<b>Самостоятельная работа обучающихся, в т.ч. контактная внеаудиторная работа обучающихся с преподавателем, всего</b>	58	58
Подготовка к зачету	12	12
Подготовка к тестированию	10	10
Подготовка к контрольной работе	36	36
<b>Подготовка и сдача зачета</b>	4	4
<b>Общая трудоемкость (в часах)</b>	72	72
<b>Общая трудоемкость (в з.е.)</b>	2	2

**5. Структура и содержание дисциплины**

**5.1. Разделы (темы) дисциплины и виды учебной деятельности**

Структура дисциплины по разделам (темам) и видам учебной деятельности приведена в таблице 5.1.

Таблица 5.1 – Разделы (темы) дисциплины и виды учебной деятельности

Названия разделов (тем) дисциплины	Лек. зан., ч	Прак. зан., ч	Сам. раб., ч	Всего часов (без зачета)	Формируемые компетенции
1 Деловые коммуникации как дисциплина и реальное явление	1	1	14	18	УК-3, УК-4
2 Коммуникативно-психологические основы делового общения	1	1	16	18	УК-3, УК-4
3 Вербальные средства коммуникации	1	1	16	18	УК-3, УК-4
4 Невербальные средства коммуникации	1	1	12	14	УК-3, УК-4
Итого за семестр	4	4	58	66	
Итого	4	4	58	66	

**5.2. Содержание разделов (тем) дисциплины**

Содержание разделов (тем) дисциплины (в т.ч. по лекциям) приведено в таблице 5.2.

Таблица 5.2 – Содержание разделов (тем) дисциплины (в т.ч. по лекциям)

Названия разделов (тем) дисциплины	Содержание разделов (тем) дисциплины (в т.ч. по лекциям)	Трудоемкость (лекционные занятия), ч	Формируемые компетенции
<b>2 семестр</b>			
1 Деловые коммуникации как дисциплина и реальное явление	Коммуникации и общение. Особенности (специфика) деловых коммуникаций. Структурная модель деловой коммуникации. Виды и формы деловых коммуникаций. Значение деловых коммуникаций и их функции. Принципы эффективных коммуникаций.	1	УК-3, УК-4
	Итого	1	
2 Коммуникативно-психологические основы делового общения	1. Психологические механизмы восприятия в коммуникации. 2. Ошибки и искажения восприятия. Барьеры «непонимания» и их природа. 3. Психологическая культура деловой коммуникации. 4. Психологические типы собеседников в коммуникации.	1	УК-3, УК-4
	Итого	1	
3 Вербальные средства коммуникации	Публичное выступление. Техника доклада и презентации. Речевые приемы презентации. Умение задавать вопросы и слушать как ресурс деловой коммуникации. Деловое совещание.	1	УК-3, УК-4
	Итого	1	
4 Невербальные средства коммуникации	1. Формы невербальных коммуникаций. 2. Влияние на восприятие тестов и пространства общения. Жесты в коммуникациях. 3. Взаиморасположение и позы собеседников. Проксематика. 4. Голос в невербальных коммуникациях.	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
<b>2 семестр</b>			
1	Контрольная работа с автоматизированной проверкой	2	УК-3, УК-4
Итого за семестр		2	
Итого		2	

### 5.4. Лабораторные занятия

Не предусмотрено учебным планом

### 5.5. Практические занятия (семинары)

Наименование практических занятий (семинаров) приведено в таблице 5.5.

Таблица 5.5 – Наименование практических занятий (семинаров)

Названия разделов (тем) дисциплины	Наименование практических занятий (семинаров)	Трудоемкость, ч	Формируемые компетенции
<b>2 семестр</b>			
1 Деловые коммуникации как дисциплина и реальное явление	Принципы эффективных коммуникаций.	1	УК-3, УК-4
	Итого	1	
2 Коммуникативно-психологические основы делового общения	Темперамент и характер деловых партнеров, их влияние на процесс коммуникации.	1	УК-3, УК-4
	Итого	1	
3 Вербальные средства коммуникации	Основные виды письменных сообщений.	1	УК-3, УК-4
	Итого	1	
4 Невербальные средства коммуникации	Жесты в коммуникациях.	1	УК-3, УК-4
	Итого	1	
Итого за семестр		4	
Итого		4	

### 5.6. Курсовой проект / курсовая работа

Не предусмотрено учебным планом

### 5.7. Самостоятельная работа

Виды самостоятельной работы, трудоемкость и формируемые компетенции представлены в таблице 5.7.

Таблица 5.7 – Виды самостоятельной работы, трудоемкость и формируемые компетенции

Названия разделов (тем) дисциплины	Виды самостоятельной работы	Трудоемкость, ч	Формируемые компетенции	Формы контроля
<b>2 семестр</b>				
1 Деловые коммуникации как дисциплина и реальное явление	Подготовка к зачету	2	УК-3, УК-4	Зачёт
	Подготовка к тестированию	2	УК-3, УК-4	Тестирование
	Подготовка к контрольной работе	10	УК-3, УК-4	Контрольная работа
	Итого	14		
2 Коммуникативно-психологические основы делового общения	Подготовка к зачету	2	УК-3, УК-4	Зачёт
	Подготовка к тестированию	4	УК-3, УК-4	Тестирование
	Подготовка к контрольной работе	10	УК-3, УК-4	Контрольная работа
	Итого	16		
3 Вербальные средства коммуникации	Подготовка к зачету	4	УК-3, УК-4	Зачёт
	Подготовка к тестированию	2	УК-3, УК-4	Тестирование
	Подготовка к контрольной работе	10	УК-3, УК-4	Контрольная работа
	Итого	16		
4 Невербальные средства коммуникации	Подготовка к зачету	4	УК-3, УК-4	Зачёт
	Подготовка к тестированию	2	УК-3, УК-4	Тестирование
	Подготовка к контрольной работе	6	УК-3, УК-4	Контрольная работа
	Итого	12		
Итого за семестр		58		
	Подготовка и сдача зачета	4		Зачет
Итого		62		

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

Соответствие компетенций, формируемых при изучении дисциплины, и видов учебной деятельности представлено в таблице 5.8.

Таблица 5.8 – Соответствие компетенций, формируемых при изучении дисциплины, и видов занятий

Формируемые компетенции	Виды учебной деятельности			Формы контроля
	Лек. зан.	Прак. зан.	Сам. раб.	



УК-3	+	+	+	Зачёт, Контрольная работа, Тестирование
УК-4	+	+	+	Зачёт, Контрольная работа, Тестирование

## 6. Рейтинговая система для оценки успеваемости обучающихся

Рейтинговая система не используется

## 7. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

### 7.1. Основная литература

1. Деловые коммуникации: Учебное пособие / Е. А. Емельянова - 2014. 122 с. [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. [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. [Электронный ресурс]: — Режим доступа: <https://edu.tusur.ru/publications/8095>.

#### 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. 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. Материально-техническое и программное обеспечение для лекционных занятий

Для проведения занятий лекционного типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации используется учебная аудитория с достаточным

количеством посадочных мест для учебной группы, оборудованная доской и стандартной учебной мебелью. Имеются мультимедийное оборудование и учебно-наглядные пособия, обеспечивающие тематические иллюстрации по лекционным разделам дисциплины.

## **8.2. Материально-техническое и программное обеспечение для практических занятий**

Учебная аудитория: учебная аудитория для проведения занятий практического типа, учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа, помещение для проведения групповых и индивидуальных консультаций, помещение для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации; 634050, Томская область, г. Томск, Ленина проспект, д. 40, 303 ауд.

Описание имеющегося оборудования:

- Интерактивная панель;
- Камера;
- Микрофон;
- Тумба для докладчика;
- Магнитно-маркерная доска;
- Комплект специализированной учебной мебели;
- Рабочее место преподавателя.

Программное обеспечение:

- Google Chrome;
- Windows 10;

Учебная аудитория: учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, учебная аудитория для проведения занятий практического типа, учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа, помещение для проведения групповых и индивидуальных консультаций, помещение для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации; 634050, Томская область, г. Томск, Ленина проспект, д. 40, 411 ауд.

Описание имеющегося оборудования:

- Телевизор - 4 шт.;
- Видеокамера;
- Шкаф-сейф для оборудования;
- Магнитно-маркерная доска;
- Комплект специализированной учебной мебели;
- Рабочее место преподавателя.

Программное обеспечение:

- Adobe Acrobat Reader DC – Russian;
- Far Manager 3 x64;
- Microsoft Office Standard 2013;
- Microsoft Windows;

## **8.3. 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.

#### **8.4. 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 Деловые коммуникации как дисциплина и реальное явление	УК-3, УК-4	Зачёт	Перечень вопросов для зачета
		Контрольная работа	Примерный перечень вариантов (заданий) контрольных работ
		Тестирование	Примерный перечень тестовых заданий
2 Коммуникативно-психологические основы делового общения	УК-3, УК-4	Зачёт	Перечень вопросов для зачета
		Контрольная работа	Примерный перечень вариантов (заданий) контрольных работ
		Тестирование	Примерный перечень тестовых заданий
3 Вербальные средства коммуникации	УК-3, УК-4	Зачёт	Перечень вопросов для зачета
		Контрольная работа	Примерный перечень вариантов (заданий) контрольных работ
		Тестирование	Примерный перечень тестовых заданий

4 Невербальные средства коммуникации	УК-3, УК-4	Зачёт	Перечень вопросов для зачета
		Контрольная работа	Примерный перечень вариантов (заданий) контрольных работ
		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. 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 подтвердить дипломом;
  - 2) надпрофессиональные навыки, которые отвечают за успешное участие в рабочем процессе;
  - 3) владение компьютером;
  - 4) умение создавать таблицы в Excel.
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) Сенсорики 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
  - 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. Деловые коммуникации как дисциплина и реальное явление
2. Коммуникативно-психологические основы делового общения
3. Вербальные средства коммуникации
4. Невербальные средства коммуникации
5. Письменные формы делового общения
6. Формирование имиджа в деловых коммуникациях
7. Конфликты и способы их решения
8. Стрессы и стрессоустойчивость в деловых коммуникациях
9. Деловая этика и этикет
10. Искусство ведения переговоров

### **9.1.3. Примерный перечень вариантов (заданий) контрольных работ**

1. Установите соответствие между формами коммуникационной деятельности и структурными компонентами общения. Ответ запишите сочетаниями цифр и букв через пробел.
  1. Формы коммуникационной деятельности а) общение
  - б) Задачи общения
  - с) Коммуникативные мотивы общения
2. Структурные компоненты общения
  - д) Продукт общения
  - е) подражание
  - ф) 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.

## 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 / электронном журнале 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 дополнительные оценочные материалы, перечень которых указан в таблице 9.2.

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

Категории обучающихся	Виды дополнительных оценочных материалов	Формы контроля и оценки результатов обучения
С нарушениями слуха	Тесты, письменные самостоятельные работы, вопросы к зачету, контрольные работы	Преимущественно письменная проверка
С нарушениями зрения	Собеседование по вопросам к зачету, опрос по терминам	Преимущественно устная проверка (индивидуально)



С нарушениями опорно-двигательного аппарата	Решение дистанционных тестов, контрольные работы, письменные самостоятельные работы, вопросы к зачету	Преимущественно дистанционными методами
С ограничениями по общемедицинским показаниям	Тесты, письменные самостоятельные работы, вопросы к зачету, контрольные работы, устные ответы	Преимущественно проверка методами, определяющимися исходя из состояния обучающегося на момент проверки

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

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

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

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

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

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

**Для лиц с нарушениями зрения:**

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

**Для лиц с нарушениями слуха:**

- в форме электронного документа;
- в печатной форме.

**Для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:**

- в форме электронного документа;
- в печатной форме.

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

## ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЯ

Рассмотрена и одобрена на заседании кафедры ФС  
протокол № 8 от «31» 8 2020 г.

### СОГЛАСОВАНО:

Должность	Инициалы, фамилия	Подпись
Заведующий выпускающей каф. АСУ	В.В. Романенко	Согласовано, c3e2018f-3231-48c3- b093-89b6f5342191
Заведующий обеспечивающей каф. ФС	В.В. Орлова	Согласовано, e5bed15c-8ba7-4432- a72f-f86cdce57904
Начальник учебного управления	Е.В. Саврук	Согласовано, fa63922b-1fce-4aba- 845d-9ce7670b004c
Декан ЗиВФ	И.В. Осипов	Согласовано, 126832c4-9aa6-45bd- 8e71-e9e09d25d010

### ЭКСПЕРТЫ:

Доцент, каф. АСУ	А.И. Исакова	Согласовано, 79bf1038-9d22-4279- a1e8-7806307b7f82
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
---------------------------------	---------------------------	----------------------------------------------------------