

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

Документ подписан электронной подписью  
Сертификат: 1с6сfa0a-52a6-4f49-aef0-5584d3fd4820  
Владелец: Троян Павел Ефимович  
Действителен: с 19.01.2016 по 16.09.2019

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ

Уровень образования: **высшее образование - бакалавриат**

Направление подготовки / специальность: **11.03.02 Инфокоммуникационные технологии и системы связи**

Направленность (профиль) / специализация: **Системы радиосвязи и радиодоступа**

Форма обучения: **заочная (в том числе с применением дистанционных образовательных технологий)**

Факультет: **Факультет дистанционного обучения (ФДО)**

Кафедра: **Кафедра телекоммуникаций и основ радиотехники (ТОР)**

Курс: **1**

Семестр: **1**

Учебный план набора 2019 года

Объем дисциплины и виды учебной деятельности

| Виды учебной деятельности                             | 1 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                                    | 72        | 72    | часов   |
| (включая промежуточную аттестацию)                    |           | 2     | з.е.    |

| Формы промежуточной аттестация | Семестр | Количество |
|--------------------------------|---------|------------|
| Зачет                          | 1       |            |
| Контрольные работы             | 1       | 1          |

## **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).

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 |
|----------------------------------|-----------------------------------|---|
| <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 приемы и нормы социального взаимодействия   |
|   | 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 устанавливать и поддерживать контакты   |
|   | УК-3.3. Владеет основными методами и приемами социального взаимодействия и работы в команде; учитывает мнения и особенности поведения окружающих; ориентирован на результат  | Владеет основными методами работать в команде, способами разрешения конфликта, установлением контакта с новыми сотрудниками в коллективе. |

|   |   |   |
|---|---|---|
| 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 деловой переписки, подготовки доклада с презентацией, проведения совещаний. Знает правила устной и письменной коммуникации    |
|   | 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 представления о стилях и жанрах делового общения. Способен выбирать коммуникативно приемлемые стили делового общения.                 |
|   | 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 планы совещания, тексты докладов для публичных выступлений на русском и иностранном языке. Способен переводить информацию. |
|   | 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-коммуникативных технологий на русском языке.   |
| <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  |
|---|-------------|-----------|
|   |             | 1 семестр |
| <b>Контактная аудиторная работа обучающихся с преподавателем, всего</b>   | 8           | 8         |
| Самостоятельная работа под руководством преподавателя   | 6           | 6         |
| Контрольные работы  | 2           | 2         |
| <b>Самостоятельная работа обучающихся, в т.ч. контактная внеаудиторная работа обучающихся с преподавателем, всего</b> | 60          | 60        |
| Самостоятельное изучение тем (вопросов) теоретической части дисциплины  | 25          | 25        |
| Подготовка к контрольной работе   | 35          | 35        |
| <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             | Контр. раб. | СРП, ч. | Сам. раб., ч | Всего часов (без промежуточной аттестации) | Формируемые компетенции |
|--|-------------|---------|--------------|--|-------------------------|
| <b>1 семестр</b>                               |             |         |              |  |                         |
| 1 Основные характеристики деловой коммуникации | 2           | 2       | 15           | 19   | УК-3, УК-4              |
| 2 Средства коммуникации                        |             | 1       | 15           | 16   | УК-3, УК-4              |
| 3 Формы деловой коммуникации                   |             | 1       | 10           | 11   | УК-3, УК-4              |
| 4 Конфликты в деловых коммуникациях            |             | 1       | 10           | 11   | УК-3, УК-4              |
| 5 Этика и этикет деловых отношений             |             | 1       | 10           | 11   | УК-3, 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.

Таблица 5.2 – Содержание разделов (тем) дисциплины

| Названия разделов (тем) дисциплины | Содержание разделов (тем) дисциплины | СРП, ч | Формируемые компетенции |
|------------------------------------|--------------------------------------|--------|-------------------------|
|------------------------------------|--------------------------------------|--------|-------------------------|

| <b>1 семестр</b>                               |  |   |            |
|--|--|---|------------|
| 1 Основные характеристики деловой коммуникации | Основные понятия деловых коммуникаций, делового общения. Функции и виды деловой коммуникации. Коммуникационный процесс   | 2 | УК-3, УК-4 |
|  | Итого  | 2 |            |
| 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 |            |
| 5 Этика и этикет деловых отношений             | Сущность этики деловых отношений. Этические проблемы деловых отношений. Основные принципы этики деловых отношений. Этикет делового человека                      | 1 | УК-3, УК-4 |
|  | Итого  | 1 |            |
| Итого за семестр                               |  | 6 |            |
| Итого  |  | 6 |            |

### **5.3. Контрольные работы**

Виды контрольных работ и часы на контрольные работы приведены в таблице 5.3.

Таблица 5.3 – Контрольные работы

| № п.п.           | Виды контрольных работ                            | Трудоемкость, ч | Формируемые компетенции |
|------------------|---|-----------------|-------------------------|
| <b>1 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. Контроль самостоятельной работы (курсовой проект / курсовая работа)**

Не предусмотрено учебным планом

### **5.6. Самостоятельная работа**

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

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

| Названия разделов (тем) дисциплины             | Виды самостоятельной работы  | Трудоемкость, ч | Формируемые компетенции | Формы контроля      |
|--|--|-----------------|-------------------------|---------------------|
| <b>1 семестр</b>                               |  |                 |                         |                     |
| 1 Основные характеристики деловой коммуникации | Самостоятельное изучение тем (вопросов) теоретической части дисциплины | 5               | УК-3, УК-4              | Зачёт, Тестирование |
|  | Подготовка к контрольной работе  | 10              | УК-3, УК-4              | Контрольная работа  |
|  | Итого  | 15              |                         |                     |
| 2 Средства коммуникации                        | Самостоятельное изучение тем (вопросов) теоретической части дисциплины | 5               | УК-3, УК-4              | Зачёт, Тестирование |
|  | Подготовка к контрольной работе  | 10              | УК-3, УК-4              | Контрольная работа  |
|  | Итого  | 15              |                         |                     |
| 3 Формы деловой коммуникации                   | Самостоятельное изучение тем (вопросов) теоретической части дисциплины | 5               | УК-3, УК-4              | Зачёт, Тестирование |
|  | Подготовка к контрольной работе  | 5               | УК-3, УК-4              | Контрольная работа  |
|  | Итого  | 10              |                         |                     |
| 4 Конфликты в деловых коммуникациях            | Самостоятельное изучение тем (вопросов) теоретической части дисциплины | 5               | УК-3, УК-4              | Зачёт, Тестирование |
|  | Подготовка к контрольной работе  | 5               | УК-3, УК-4              | Контрольная работа  |
|  | Итого  | 10              |                         |                     |
| 5 Этика и этикет деловых отношений             | Самостоятельное изучение тем (вопросов) теоретической части дисциплины | 5               | УК-3, УК-4              | Зачёт, Тестирование |
|  | Подготовка к контрольной работе  | 5               | УК-3, 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

| 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

### 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. Методические указания по организации самостоятельной работы: Методические указания / Емельянова Е. А., Афонасова М. А. - Томск : ФДО, ТУСУР, 2018. – 22 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 индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, для самостоятельной работы студентов

634034, Томская область, г. Томск, Вершинина улица, д. 74, 207 ауд.

Описание имеющегося оборудования:

- Веб-камера - 6 шт.;
- Наушники с микрофоном - 6 шт.;
- Комплект специализированной учебной мебели;
- Рабочее место преподавателя.

Программное обеспечение:

- 7-Zip;
- Google Chrome;
- Kaspersky Endpoint Security для Windows;
- LibreOffice;
- Microsoft Windows;

### **8.2. Материально-техническое и программное обеспечение для самостоятельной работы**

Для самостоятельной работы используются учебные аудитории (компьютерные классы), расположенные по адресам:

- 634050, Томская область, г. Томск, Ленина проспект, д. 40, 233 ауд.;
- 634045, Томская область, г. Томск, ул. Красноармейская, д. 146, 209 ауд.;
- 634034, Томская область, г. Томск, Вершинина улица, д. 47, 126 ауд.;
- 634034, Томская область, г. Томск, Вершинина улица, д. 74, 207 ауд.

Описание имеющегося оборудования:

- учебная мебель;  
- компьютеры;  
- компьютеры подключены к сети «Интернет» и обеспечивают доступ в электронную информационно-образовательную среду ТУСУРа.

Перечень программного обеспечения:

- Microsoft Windows;
- OpenOffice;
- Kaspersky Endpoint Security 10 для Windows;
- 7-Zip;
- Google Chrome.

### **8.3. Материально-техническое обеспечение дисциплины для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов**

Освоение дисциплины лицами с ограниченными возможностями здоровья и инвалидами осуществляется с использованием средств обучения общего и специального назначения.

При занятиях с обучающимися с **нарушениями слуха** предусмотрено использование звукоусиливающей аппаратуры, мультимедийных средств и других технических средств приема/передачи учебной информации в доступных формах, мобильной системы преподавания для обучающихся с инвалидностью, портативной индукционной системы. Учебная аудитория, в

которой занимаются обучающиеся с нарушением слуха, оборудована компьютерной техникой, аудиотехникой, видеотехникой, электронной доской, мультимедийной системой.

При занятиях с обучающимися с **нарушениями зрения** предусмотрено использование в лекционных и учебных аудиториях возможности просмотра удаленных объектов (например, текста на доске или слайда на экране) при помощи видеоувеличителей для комфортного просмотра.

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

## 9. Оценочные материалы и методические рекомендации по организации изучения дисциплины

### 9.1. Содержание оценочных материалов для текущего контроля и промежуточной аттестации

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

Таблица 9.1 – Формы контроля и оценочные материалы

| Названия разделов (тем) дисциплины             | Формируемые компетенции | Формы контроля     | Оценочные материалы (ОМ)  |
|--|-------------------------|--------------------|---|
| 1 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                             |

|                                    |            |                    |   |
|------------------------------------|------------|--------------------|---|
| 5 Этика и этикет деловых отношений | 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<br>(неудовлетворительно) | < 60% от максимальной суммы баллов         | отсутствие знаний или фрагментарные знания  | отсутствие умений или частично освоенное умение             | отсутствие навыков или фрагментарные применение навыков              |
| 3<br>(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<br>(неудовлетворительно) | Не имеет необходимых представлений о проверяемом материале или<br>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<br>(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. 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  
Проверено в генераторе 14  
уровня делового партнера или клиента, их жизненного и производственного опыта?
  - 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 принцип речевого воздействия характеризуется темпом подачи информации?  
Проверено в генераторе 15
  - 1) Доступности.
  - 2) Ассоциативности.
  - 3) Экспрессивности.
  - 4) Сенсорности.
  - 5) Интенсивности.

8. 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.
9. 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.
10. 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.

### **9.1.3. Примерный перечень тем и тестовых заданий на контрольные работы**

#### Деловые коммуникации

1. 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.
2. 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.
3. 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.
4. 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.
5. 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.
6. 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.
  7. 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.
  8. 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. 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.
  10. 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.

## **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 дополнительные оценочные материалы, перечень которых указан в таблице 9.4.

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

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

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

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

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

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

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

– представление ответов устно.

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

**Для лиц с нарушениями зрения:**

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

**Для лиц с нарушениями слуха:**

- в форме электронного документа;
- в печатной форме.

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

- в форме электронного документа;
- в печатной форме.

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

## ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЯ

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

### СОГЛАСОВАНО:

| Должность                         | Инициалы, фамилия | Подпись  |
|-----------------------------------|-------------------|--|
| Заведующий выпускающей каф. ТОР   | С.И. Богомолов    | Согласовано,<br>645961f5-19ed-4d47-<br>a699-64d057f3100c |
| Заведующий обеспечивающей каф. ФС | Т.И. Сулова       | Согласовано,<br>6cd9d2c4-8a67-41e9-<br>afa0-702d5a59e230 |
| Декан ФДО                         | И.П. Черкашина    | Согласовано,<br>4580bdea-d7a1-4d22-<br>bda1-21376d739cfc |

### ЭКСПЕРТЫ:

|                     |                |  |
|---------------------|----------------|--|
| Ассистент, каф. ТОР | О.А. Жилинская | Согласовано,<br>7029dda8-6686-4f8c-<br>8731-d84665df77fc |
| Доцент, каф. ФиС    | Л.Л. Захарова  | Согласовано,<br>99b56d4a-5ed0-40c3-<br>88c8-3a9ced18829e |

### РАЗРАБОТАНО:

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