МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования

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

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

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ

Уровень образования: **высшее образование - бакалавриат**
Направление подготовки / специальность: **11.03.01 Радиотехника**
Направленность (профиль) / специализация: **Радиотехнические средства передачи, приема и обработки сигналов**
Форма обучения: **заочная (в том числе с применением дистанционных образовательных технологий)**
Факультет: **Факультет дистанционного обучения (ФДО)**
Кафедра: **Кафедра радиоэлектроники и систем связи (РСС)**
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 (включая промежуточную аттестацию)	72	72	часов
		2	з.е.

Формы промежуточной аттестация	Семестр	Количество
Зачет	1	
Контрольные работы	1	1

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Троян П.Е.
Должность: Директор департамента образования
Дата подписания: 19.12.2018
Уникальный программный ключ:
1c6cfa0a-52a6-4f49-aef0-5584d3fd4820

Томск

Согласована на портале № 67503

1. Общие положения

1.1. Цели дисциплины

1. Развитие у студентов-бакалавров коммуникативной компетентности, способствующей установлению эффективных деловых связей в профессиональной деятельности; формирование знаний и умений, связанных с планированием и реализацией, управлением коммуникациями в организациях, освоением и применением различных коммуникационных технологий с учетом сфер деятельности организации.

1.2. Задачи дисциплины

1. Дать студентам целостное представление об эффективной коммуникации в условиях делового общения, особенностях речевого поведения в социально ориентированном общении.
2. Систематизировать средства эффективной коммуникации.
3. Развить навыки общения на основе техники риторической аргументации, принципов и правил общей риторики, способов преодолений барьеров в общении.
4. Выработать речевые умения для самостоятельного и оригинального выражения своих мысле.
5. Выработать умение защищаться от манипулирования (скрытого вербального воздействия) и прямого обмана.
6. Сформировать навык практического использования средств риторики, делая акцент не на предмете и способе речи, а на цели того или иного высказывания, расшифровке этой цели партнёра по коммуникации.

2. Место дисциплины в структуре ОПОП

Блок дисциплин: Б1. Дисциплины (модули).

Индекс дисциплины: Б1.О.06.

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 № 67503

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 шаблоны, структуры текстов (высказываний) официально-делового, научного стиля, соответствующие принятым нормам русского литературного языка
	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	представляет разные жанры и формы делового общения: доклад, презентация, обсуждение, переговоры, совещание, публичное выступление, интервью, деловая переписка
	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	составляет речевые высказывания в соответствии с различными коммуникативными ситуациями, анализирует коммуникативные цели и задачи, читает и переводит информацию академической и профессиональной направленности на иностранном(ых) языке(ах)
	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	применяет информационно-коммуникационные технологии для достижения различных задач деловой коммуникации на русском и иностранном(ых) языке(ах) в письменной и устной форме

Согласована на портале № 67503

Общепрофессиональные компетенции		
-	-	-
Профессиональные компетенции		
-	-	-

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

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

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

Таблица 4.1 – Трудоемкость дисциплины по видам учебной деятельности

Виды учебной деятельности	Всего часов	Семестры
		1 семестр
Контактная аудиторная работа обучающихся с преподавателем, всего	8	8
Самостоятельная работа под руководством преподавателя	6	6
Контрольные работы	2	2
Самостоятельная работа обучающихся, в т.ч. контактная внеаудиторная работа обучающихся с преподавателем, всего	60	60
Самостоятельное изучение тем (вопросов) теоретической части дисциплины	46	46
Подготовка к контрольной работе	14	14
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
1 семестр					
1 Основные характеристики деловой коммуникации.	2	1	14	17	УК-4
2 Средства коммуникации.		1	18	19	УК-4
3 Формы деловой коммуникации.		2	16	18	УК-4
4 Конфликты в деловых коммуникациях.		1	7	8	УК-4
5 Этика и этикет деловых отношений		1	5	6	УК-4
Итого за семестр	2	6	60	68	
Итого	2	6	60	68	

5.2. Содержание разделов (тем) дисциплины

Содержание разделов (тем) дисциплины приведено в таблице 5.2.

Согласована на портале № 67503

Таблица 5.2 – Содержание разделов (тем) дисциплины

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

5.4. Лабораторные занятия

Не предусмотрено учебным планом

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

Не предусмотрено учебным планом

5.6. Самостоятельная работа

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

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

Согласована на портале № 67503

Названия разделов (тем) дисциплины	Виды самостоятельной работы	Трудоемкость, ч	Формируемые компетенции	Формы контроля
1 семестр				
1 Основные характеристики деловой коммуникации.	Самостоятельное изучение тем (вопросов) теоретической части дисциплины	10	УК-4	Зачёт, Тестирование
	Подготовка к контрольной работе	4	УК-4	Контрольная работа
	Итого	14		
2 Средства коммуникации.	Самостоятельное изучение тем (вопросов) теоретической части дисциплины	14	УК-4	Зачёт, Тестирование
	Подготовка к контрольной работе	4	УК-4	Контрольная работа
	Итого	18		
3 Формы деловой коммуникации.	Самостоятельное изучение тем (вопросов) теоретической части дисциплины	12	УК-4	Зачёт, Тестирование
	Подготовка к контрольной работе	4	УК-4	Контрольная работа
	Итого	16		
4 Конфликты в деловых коммуникациях.	Самостоятельное изучение тем (вопросов) теоретической части дисциплины	6	УК-4	Зачёт, Тестирование
	Подготовка к контрольной работе	1	УК-4	Контрольная работа
	Итого	7		
5 Этика и этикет деловых отношений	Самостоятельное изучение тем (вопросов) теоретической части дисциплины	4	УК-4	Зачёт, Тестирование
	Подготовка к контрольной работе	1	УК-4	Контрольная работа
	Итого	5		
Итого за семестр		60		
	Подготовка и сдача зачета	4		Зачет
Итого		64		

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

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

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

Согласована на портале № 67503

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

6. Рейтинговая система для оценки успеваемости обучающихся

Рейтинговая система не используется

7. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

7.1. Основная литература

1. 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. Риторика: Методические указания по подготовке к практическим занятиям и для самостоятельной работы по учебной дисциплине / Л. Л. Захарова - 2016. 14 с. Доступ из личного кабинета студента. [Электронный ресурс]: — Режим доступа: https://edu.tusur.ru/publications/6171.

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. Шевченко Л.В. Деловые коммуникации [Электронный ресурс]: электронный курс / Л.В. Шевченко - Томск ТУСУР, ФДО, 2019 (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. Электронные лингвистические словари - https://sites.google.com/site/elektronnyelingvisticeskie/.

Согласована на портале № 67503

3. Журнал "Русская речь" - http://russkayarech.ru/.

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

5. Университетская информационная система Россия – тематическая электронная библиотека и база для исследований и учебных курсов в области экономики, управления, социологии, лингвистики, философии, филологии, международных отношений и других гуманитарных наук - uisrussia.msu.ru.

8. Материально-техническое и программное обеспечение дисциплины

8.1. Общие требования к материально-техническому и программному обеспечению дисциплины

Учебные аудитории для проведения занятий лабораторного типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, для самостоятельной работы студентов

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

Описание имеющегося оборудования:

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

Программное обеспечение:

- 7-Zip;
- Google Chrome;
- Kaspersky Endpoint Security для Windows;
- LibreOffice 7.0.6.2;
- 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,

Согласована на портале № 67503

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-4	Зачёт	Перечень вопросов для зачета
		Контрольная работа	Примерный перечень тем и тестовых заданий на контрольные работы
		Тестирование	Примерный перечень тестовых заданий
2 Средства коммуникации.	УК-4	Зачёт	Перечень вопросов для зачета
		Контрольная работа	Примерный перечень тем и тестовых заданий на контрольные работы
		Тестирование	Примерный перечень тестовых заданий
3 Формы деловой коммуникации.	УК-4	Зачёт	Перечень вопросов для зачета
		Контрольная работа	Примерный перечень тем и тестовых заданий на контрольные работы
		Тестирование	Примерный перечень тестовых заданий
4 Конфликты в деловых коммуникациях.	УК-4	Зачёт	Перечень вопросов для зачета
		Контрольная работа	Примерный перечень тем и тестовых заданий на контрольные работы
		Тестирование	Примерный перечень тестовых заданий

Согласована на портале № 67503

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

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

Таблица 9.2 – Шкала оценки сформированности планируемых результатов обучения по дисциплине

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

Шкала комплексной оценки сформированности компетенций приведена в таблице 9.3.

Таблица 9.3 – Шкала комплексной оценки сформированности компетенций

Оценка	Формулировка требований к степени компетенции
2 (неудовлетворительно)	Не имеет необходимых представлений о проверяемом материале или Знать на уровне **ориентирования**, представлений. Обучающийся знает основные признаки или термины изучаемого элемента содержания, их отнесенность к определенной науке, отрасли или объектам, узнает в текстах, изображениях или схемах и знает, к каким источникам нужно обращаться для более детального его усвоения.
3 (удовлетворительно)	Знать и уметь на **репродуктивном** уровне. Обучающихся знает изученный элемент содержания репродуктивно: произвольно воспроизводит свои знания устно, письменно или в демонстрируемых действиях.

Согласована на портале № 67503

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. В чём заключается специфика деловых коммуникаций?
   а) возникают между субъектами, которые участвуют в совместной деятельности, ориентированной на достижение определенной цели;
   б) возникают в процессе обмена сообщениями и их интерпретация двумя или несколькими индивидами, вступившими в контакт друг с другом;
   в) возникают в процессе передачи информации посредством жестов, мимики, телодвижений;
   г) возникают в процессе взаимодействия людей с помощью речи.
2. Что называется перцептивной стороной общения?
   а) обмен информацией между участниками общения;
   б) взаимодействие участников общения;
   в) взаимовлияние друг на друга участников общения;
   г) восприятие друг друга партнерами по общению.
3. Какая функция коммуникации регламентирует поведение деятельности?
   а) инструментальная функция
   б) интегративная функция
   в) трансляционная функция
   г) функция социального контроля
4. Какая функция коммуникации раскрывает общение как средство объединения людей?
   а) инструментальная функция
   б) интегративная функция
   в) трансляционная функция
   г) функция социального контроля
5. От чего не зависит искусство речи?
   А) от личности докладчика, того как он держится
   Б) от вербального и невербального способа передачи сообщения
   В) от места выступления
   Г) от знания норм языка
6. Перед важной презентацией Вам рекомендовали поработать над Вашим акустическим образом. Что к нему относится?
   А) совокупность дыхания, артикуляции, произношения, интонации, модуляции, темпа речи, паузы, грамотности речи представляют собой…
   Б) одежда, телодвижения, мимика, жесты, визуальный контакт с аудиторией
   В) мелодизм речи, различное озвучивание важных и менее важных слов в одном предложении
   Г) все ответы верны
7. Что входит в структуру речевого общения?
   1) значение и смысл слов, фраз
   2) кинесика
   3) паралигвистика
   4) такесика
8. Что является скрытым управлением поведением партнера?
   1) манипулирование

Согласована на портале № 67503

2) принуждение
3) заражение
4) просьба

9. Как называется неосознанная готовность человека привычным образом воспринимать и оценивать каких-либо людей и реагировать заранее сформированным образом без полного анализа конкретной ситуации?
   1) эмпатия
   2) идентификация
   3) установка
   4) проекция
10. Как называется процесс расшифровки смысла сообщений?
   1) направленное слушание
   2) рефлексивное слушание
   3) эмпатическое слушание
   4) нерефлексивное слушание
11. На чём основана эффективность воздействия образных средств языка?
   1) Образ всегда однозначен.
   2) Образ легче запоминается, чем абстрактная информация.
   3) Образный язык более краток.
   4) Образ задействует логическое мышление.
12. Какой элемент не входит в основные коммуникативные принципы публичного выступления?
   1) Идея.
   2) Задача.
   3) Представление об адресате.
   4) Список литературы.
13. Чем отличается понятийный язык от образного?
   1) Наличием значения
   2) Условностью значения
   3) Разнообразием возможностей выражения значения
   4) Однозначностью
14. В чём заключается ключевое отличие «деловой коммуникации» от межличностного общения?
   1) Наличие задачи и коммуникативной позиции.
   2) Желание высказать своё мнение
   3) Ощущение психологического дискомфорта
   4) Наличие темы для обсуждения.
15. Какое коммуникативное качество предполагает употребление слов в строгом соответствии с обозначаемыми предметами, явлениями действительности?
   1) Логичность
   2) Выразительность
   3) Точность
   4) Уместность
16. Какая структура текста более эффективна с точки зрения привлечения внимания адресата?
   1) Информатив.
   2) Описание
   3) Перформатив.
   4) Нарратив.
17. Что является критерием эффективности деловых переговоров?
   1) достижение согласия
   2) страх партнера
   3) договоренность о встрече
   4) вежливость партнера
18. Какую цель преследуют переговоры?
   1) приятного времяпрепровождения
   2) заключение соглашения по какому-либо вопросу

Согласована на портале № 67503

3) выяснение отношений
4) навязывания своих условий сделки

19. Что из перечисленного может помешать установлению контакта с собеседником?
    1) приветствие
    2) улыбка
    3) поиск взаимных интересов
    4) постоянное подчеркивание собственной значимости
20. Что относится к стратегии коммуникации?
    1) приветствие
    2) улыбка
    3) поиск взаимных интересов
    4) постоянное подчеркивание собственной значимости

9.1.2. Перечень вопросов для зачета

1. С помощью чего осуществляется вербальная коммуникация?
   А) Информационных технологий
   Б) Определенного темпа речи
   В)Похлопываний по плечу
   Г)Устной речи
2. Что выступает кинесическими средствами невербального общения?
   А) Поза
   Б) Покашливание
   В) Рукопожатие
   Г) Устная речь
3. Что предполагает логико-смысловое манипулирование информацией в деловом общении?
   А) Вербализированную подачу социально значимых для адресата дискурсов информации
   Б) Дозирование информации
   В) Сокрытие важных смысловых дискурсов информации
   Г) Утаивание информации
4. Какова персональная дистанция в процессе общения?
   А) 120-350см
   Б) 15-50см
   В) 50-120см
   Г) Свыше 350см
5. Что не относится к техникам малого разговора, применяемого в деловой коммуникации?
   А) Высказывания-ссылки с приятными ассоциациями для партнера
   Б) Интересный, увлекательный рассказ
   В) Позитивные констатации событий или фактов, интересующих партнера
   Г) Убеждающие деловые сообщения
6. Что не является манипулятивной технологией делового общения?
   А) Открытое принуждение партнера к каким-либо поведенческим действиям
   Б) Психотехнические приемы манипулирования
   В) Скрытое психологическое воздействие на делового партнера
   Г) Техники расположения и убеждения по отношению к партнеру — адресату воздействия
7. Что позволяет сделать оценка «языка собеседника»?
   А) передавать информацию на уровне профессиональной компетентности собеседника
   Б) подстроиться под тип речи собеседника, что увеличивает эффективность передачи информации
   В) показать уровень знаний, комбинировать различные типы вопросов
   Г) оценить уровень подготовки собеседника
8. Что предполагает кульминационная структура изложения материала
   А) основная проблема раскрывается в середине выступления
   Б) решение проблемы дано в начале выступления, а потом оно раскрывается и поясняется
   В) выводы делаются в конце выступления
   Г) проблема упоминается в разных контекстах выступления
9. Что позволяет оценка мотивов и уровня информированности?

Согласована на портале № 67503

А) передавать информацию на уровне профессиональной компетентности собеседника
Б) гибко менять свое поведение, изменять тип подачи информации
В) подстроиться под тип речи собеседника, что увеличивает эффективность передачи информации
Г) оценить уровень подготовки собеседника

10. Что предполагает выход из конфликта?
А) эскалация конфликта
Б) игнорирование ситуации
В) определение причины конфликта
Г) поиск путей решения конфликта

9.1.3. Примерный перечень тем и тестовых заданий на контрольные работы

Тема “Этические и психологические аспекты деловой коммуникации” по дисциплине Деловые коммуникации

1. На чём делается акцент в подтверждающих вопросах?
а) наиболее сложной проблеме
б) вновь возникших вопросах
в) том, что связывает партнеров
2. Какая проблема является важной современной этической идеей, имеющей отношение к основам деловых коммуникаций?
1) проблема долга и обязанностей
2) проблема совести
3) проблема свободы и ответственности личности
4) проблема смертной казни
3. Через какой канал человек лучше всего воспринимает информацию из окружающего мира?
1) визуальный
2) ведущий
3) аудиальный
4) кинестетический
4. Как называется отношение между субъектами социального взаимодействия, которое характеризуется их противоборством на основе противоположно направленных мотивов (потребностей, интересов, целей, идеалов, убеждений) или суждений (мнений, взглядов, оценок и т. п.)?
1) конфликт
2) противоречие
3) столкновение
4) все ответы верны
5. Какой стиль в коммуникации использует человек, который весьма активен, предпочитает идти к разрешению конфликта своим определенным путем?
а) приспособления
б) конкуренции
в) компромисса
г) конфликта
6. Что присутствует в манипулятивных технологиях делового общения?
а) Психотехнические приемы манипулирования, техники расположения и убеждения по отношению к партнеру — адресату воздействия
б) Открытое принуждение партнера к каким – либо поведенческим действиям
в) Скрытое психологическое воздействие на делового партнера
7. Что относится к техникам малого разговора, применяемого в деловой коммуникации?
а) Интересный, увлекательный рассказ, позитивные констатации событий или фактов, интересующих партнера
б) Цитирование высказываний партнера о его увлечениях, хобби, высказывания – ссылки с приятными ассоциациями для партнера
в) оба варианта правильные
8. В каких деловых ситуациях целесообразно использовать прием направленного критического слушания?

Согласована на портале № 67503

а) Обсуждением каких-либо инновационных проектов
б) Дискуссионным обсуждением проблем
в) Выслушиванием жалоб клиентов
г) Публичным выступлением

9. Что включает деловой стиль взаимодействия партнеров?
а) Признание ценности и значимости поведенческих действий друг друга
б) Ослабление контроля за социально-статусными и этикетными нормами
в) Рациональное использование партнерами поддерживающих техник
г) Приватный стиль общения
10. На каких принципах не может быть основано деловое общение?
а) Уважительность
б) Эгоизм
в) Доброжелательность

9.2. Методические рекомендации

Учебный материал излагается в форме, предполагающей самостоятельное мышление студентов, самообразование. При этом самостоятельная работа студентов играет решающую роль в ходе всего учебного процесса.

Начать изучение дисциплины необходимо со знакомства с рабочей программой, списком учебно-методического и программного обеспечения. Самостоятельная работа студента включает работу с учебными материалами, выполнение контрольных мероприятий, предусмотренных учебным планом.

В процессе изучения дисциплины для лучшего освоения материала необходимо регулярно обращаться к рекомендуемой литературе и источникам, указанным в учебных материалах; пользоваться через кабинет студента на сайте Университета образовательными ресурсами электронно-библиотечной системы, а также общедоступными интернет-порталами, содержащими научно-популярные и специализированные материалы, посвященные различным аспектам учебной дисциплины.

При самостоятельном изучении тем следуйте рекомендациям:

– чтение или просмотр материала осуществляйте со скоростью, достаточной для индивидуального понимания и освоения материала, выделяя основные идеи; на основании изученного составить тезисы. Освоив материал, попытаться соотнести теорию с примерами из практики;

– если в тексте встречаются незнакомые или малознакомые термины, следует выяснить их значение для понимания дальнейшего материала;

– осмысливайте прочитанное и изученное, отвечайте на предложенные вопросы.

Студенты могут получать индивидуальные консультации, в т.ч. с использованием средств телекоммуникации.

По дисциплине могут проводиться дополнительные занятия, в т.ч. в форме вебинаров. Расписание вебинаров и записи вебинаров публикуются в электронном курсе по дисциплине.

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

Для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов предусмотрены дополнительные оценочные материалы, перечень которых указан в таблице 9.4.

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

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

Согласована на портале № 67503

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 № 67503

ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЯ

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

СОГЛАСОВАНО:

Должность	Инициалы, фамилия	Подпись
Заведующий выпускающей каф. РСС	А.В. Фатеев	Согласовано, 595be322-a579-4ae5-8d93-e5f4ee9ceb7d
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:

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

РАЗРАБОТАНО:

Доцент, каф. ФиС	Л.В. Шевченко	Разработано, 27a91c7b-bcc4-4109-836f-08b722047446

Согласована на портале № 67503