

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 УР

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: **38.03.02 Менеджмент**  
Направленность (профиль) / специализация: **Экономика и управление на предприятии**  
Форма обучения: **очная**  
Факультет: **Экономический факультет (ЭФ)**  
Кафедра: **Кафедра менеджмента (Менеджмента)**  
Курс: **1**  
Семестр: **2**  
Учебный план набора 2023 года

Объем дисциплины и виды учебной деятельности

| Виды учебной деятельности          | 2 семестр | Всего | Единицы |
|------------------------------------|-----------|-------|---------|
| Лекционные занятия                 | 18        | 18    | часов   |
| Практические занятия               | 18        | 18    | часов   |
| Самостоятельная работа             | 36        | 36    | часов   |
| Общая трудоемкость                 | 72        | 72    | часов   |
| (включая промежуточную аттестацию) | 2         | 2     | з.е.    |

| Формы промежуточной аттестация | Семестр |
|--------------------------------|---------|
| Зачет                          | 2       |

## **1. Общие положения**

### **1.1. Цели дисциплины**

1. Освоение теоретических основ деловых коммуникаций и формирования навыка взаимодействия с партнерами в профессиональной и деловой сфере.
2. Развитие коммуникативной компетентности, способствующей установлению эффективных деловых связей в профессиональной деятельности.

### **1.2. Задачи дисциплины**

1. Дать студентам представление о деловой коммуникации как взаимодействии партнеров в профессиональной и деловой сфере.
2. Сформировать умения организации и проведения таких форм деловой коммуникации как деловая беседа, деловые переговоры, деловое совещание с соблюдением требований и норм профессиональной этики.
3. Обучить эффективным технологиям и практикам в области деловых коммуникаций для реализации их в процессе профессиональной деятельности.
4. Сформировать представления о деловом имидже и этических установках в деловых коммуникациях.

## **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.1.3.

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                                   | Знать нормативные, коммуникативные, этические аспекты социального взаимодействия в устной и письменной речи; особенности моделирования речи в разных речевых ситуациях; специфику коммуникации в устной и письменной формах для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия в процессе делового общения в коллективе |
|   | 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 | Уметь успешно организовывать коммуникацию в зависимости от социального и профессионального контекстов; использовать современный понятийный аппарат для освоения элементарных профессиональных навыков   |
|   | УК-3.3. Владеет основными методами и приемами социального взаимодействия и работы в команде; учитывает мнения и особенности поведения окружающих; ориентирован на результат  | Владеть навыками работы с различными категориями слушателей в команде; способностью составлять и произносить текст в разных видах и жанрах; способностью логико-композиционного анализа текста; способностью выстраивать диалог в команде   |

|   |   |   |
|---|---|---|
| УК-9. Способен использовать базовые дефектологические знания в социальной и профессиональной сферах | УК-9.1. Знает принципы недискриминационного взаимодействия при коммуникации в различных сферах жизнедеятельности с учетом социально-психологических особенностей лиц с ограниченными возможностями здоровья | Знает правила этичного поведения при осуществлении коммуникация с лицами с ограниченными возможностями здоровья; виды барьеров коммуникаций и способы их преодоления; психологические законы коммуникаций с лицами с ограниченными возможностями здоровья                       |
|   | УК-9.2. Умеет выбирать стратегию коммуникации в повседневной и профессиональной деятельности с учетом особенностей людей с ограниченными возможностями здоровья и инвалидностью                             | Умеет определять физические и психологические барьеры коммуникаций; выбирать модели и стили делового общения в соответствии с особенностями лиц с ограниченными возможностями здоровья  |
|   | УК-9.3. Владеет способами взаимодействия с лицами, имеющими ограниченными возможностями здоровья или инвалидность, в социальной и профессиональной сферах   | Владеет навыками осуществления межличностных, групповых и организационных коммуникаций с учетом социокультурных особенностей; навыками использования методов и средств взаимодействия на основе принципов этики общения с лицами, имеющими ограниченными возможностями здоровья |
| <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>   | 36          | 36        |
| Лекционные занятия  | 18          | 18        |
| Практические занятия  | 18          | 18        |
| <b>Самостоятельная работа обучающихся, в т.ч. контактная внеаудиторная работа обучающихся с преподавателем, всего</b> | 36          | 36        |
| Подготовка к зачету   | 16          | 16        |
| Подготовка к тестированию   | 20          | 20        |
| <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 экзамена) | Формируемые компетенции |
|--|--------------|---------------|--------------|----------------------------|-------------------------|
| <b>2 семестр</b>                               |              |               |              |                            |                         |
| 1 Основные характеристики деловой коммуникации | 4            | 4             | 6            | 14                         | УК-3, УК-9              |
| 2 Средства коммуникации                        | 4            | 4             | 8            | 16                         | УК-3, УК-9              |
| 3 Формы деловой коммуникации                   | 2            | 2             | 6            | 10                         | УК-3, УК-9              |
| 4 Конфликты в деловых коммуникациях            | 4            | 4             | 8            | 16                         | УК-3, УК-9              |
| 5 Этика и этикет деловых отношений             | 4            | 4             | 8            | 16                         | УК-3, УК-9              |
| Итого за семестр                               | 18           | 18            | 36           | 72                         |                         |
| Итого  | 18           | 18            | 36           | 72                         |                         |

### 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 Основные характеристики деловой коммуникации | Основные понятия деловых коммуникаций, делового общения. Функции и виды деловой коммуникации. Коммуникационный процесс.   | 4                                    | УК-3, УК-9              |
|  | Итого   | 4                                    |                         |
| 2 Средства коммуникации                        | Особенности вербальной коммуникации. Структура и функции невербальной коммуникации. Роль поз, мимики и жестов в деловой коммуникации.                             | 4                                    | УК-3, УК-9              |
|  | Итого   | 4                                    |                         |
| 3 Формы деловой коммуникации                   | Деловая беседа. Деловое совещание. Деловые переговоры. Публичное выступление.   | 2                                    | УК-3, УК-9              |
|  | 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. | 4                                    | УК-3, УК-9              |
|  | Итого   | 4                                    |                         |

|                                    |  |    |            |
|------------------------------------|--|----|------------|
| 5 Этика и этикет деловых отношений | Сущность этики деловых отношений. Этические проблемы деловых отношений. Основные принципы этики деловых отношений. Этикет делового человека. | 4  | УК-3, УК-9 |
|                                    | Итого  | 4  |            |
|                                    | Итого за семестр   | 18 |            |
|                                    | Итого  | 18 |            |

### 5.3. Практические занятия (семинары)

Наименование практических занятий (семинаров) приведено в таблице 5.3.

Таблица 5.3. – Наименование практических занятий (семинаров)

| Названия разделов (тем) дисциплины             | Наименование практических занятий (семинаров)  | Трудоемкость, ч | Формируемые компетенции |
|--|--|-----------------|-------------------------|
| <b>2 семестр</b>                               |  |                 |                         |
| 1 Основные характеристики деловой коммуникации | Понятие коммуникации. Типы и виды коммуникаций. Специфика и основные задачи деловой коммуникации. Коммуникативные роли и модели поведения в процессе делового общения. Коммуникативная культура в деловом общении. | 4               | УК-3, УК-9              |
|  | Итого  | 4               |                         |
| 2 Средства коммуникации                        | Вербальные ресурсы коммуникации. Умение задавать вопросы и слушать как ресурс деловой коммуникации. Формы невербальных коммуникаций. Жесты в коммуникациях. Взаиморасположение и позы собеседников в пространстве. | 4               | УК-3, УК-9              |
|  | Итого  | 4               |                         |
| 3 Формы деловой коммуникации                   | Публичное выступление. Техника доклада и презентации. Речевые приемы презентации. Речевое поведение. Типы стратегий речевого поведения в общении. Управление общением.   | 2               | УК-3, УК-9              |
|  | Итого  | 2               |                         |
| 4 Конфликты в деловых коммуникациях            | Понятие конфликта, его структура и типы. Причины возникновения конфликтов. Динамика конфликта. Последствия конфликтов  | 4               | УК-3, УК-9              |
|  | Итого  | 4               |                         |
| 5 Этика и этикет деловых отношений             | Особенности этикета деловых коммуникаций. Основные правила и принципы делового этикета. Методики установления контакта для успешного осуществления коммуникации в инокультурной среде.                             | 4               | УК-3, УК-9              |
|  | Итого  | 4               |                         |

|                  |    |  |
|------------------|----|--|
| Итого за семестр | 18 |  |
| Итого            | 18 |  |

#### 5.4. Лабораторные занятия

Не предусмотрено учебным планом

#### 5.5. 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>2 семестр</b>                               |                             |                 |                         |                |
| 1 Основные характеристики деловой коммуникации | Подготовка к зачету         | 2               | УК-3, УК-9              | Зачёт          |
|  | Подготовка к тестированию   | 4               | УК-3, УК-9              | Тестирование   |
|  | Итого                       | 6               |                         |                |
| 2 Средства коммуникации                        | Подготовка к зачету         | 4               | УК-3, УК-9              | Зачёт          |
|  | Подготовка к тестированию   | 4               | УК-3, УК-9              | Тестирование   |
|  | Итого                       | 8               |                         |                |
| 3 Формы деловой коммуникации                   | Подготовка к зачету         | 2               | УК-3, УК-9              | Зачёт          |
|  | Подготовка к тестированию   | 4               | УК-3, УК-9              | Тестирование   |
|  | Итого                       | 6               |                         |                |
| 4 Конфликты в деловых коммуникациях            | Подготовка к зачету         | 4               | УК-3, УК-9              | Зачёт          |
|  | Подготовка к тестированию   | 4               | УК-3, УК-9              | Тестирование   |
|  | Итого                       | 8               |                         |                |
| 5 Этика и этикет деловых отношений             | Подготовка к зачету         | 4               | УК-3, УК-9              | Зачёт          |
|  | Подготовка к тестированию   | 4               | УК-3, УК-9              | Тестирование   |
|  | Итого                       | 8               |                         |                |
| Итого за семестр                               |                             | 36              |                         |                |
| Итого  |                             | 36              |                         |                |

#### 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      |
|-------------------------|---------------------------|------------|-----------|---------------------|
|                         | Лек. зан.                 | Прак. зан. | Сам. раб. |                     |
| УК-3                    | +                         | +          | +         | Зачёт, Тестирование |
| УК-9                    | +                         | +          | +         | Зачёт, Тестирование |

## 6. Рейтинговая система для оценки успеваемости обучающихся

### 6.1. Балльные оценки для форм контроля

Балльные оценки для форм контроля представлены в таблице 6.1.

Таблица 6.1 – Балльные оценки

| Формы контроля           | Максимальный балл на 1-ую КТ с начала семестра | Максимальный балл за период между 1КТ и 2КТ | Максимальный балл за период между 2КТ и на конец семестра | Всего за семестр |
|--------------------------|--|---|---|------------------|
| <b>2 семестр</b>         |  |   |   |                  |
| Зачёт                    | 0  | 0   | 0   | 0                |
| Тестирование             | 30   | 30  | 40  | 100              |
| Итого максимум за период | 30   | 30  | 40  | 100              |
| Нарастающим итогом       | 30   | 60  | 100   | 100              |

### 6.2. Пересчет баллов в оценки за текущий контроль

Пересчет баллов в оценки за текущий контроль представлен в таблице 6.2.

Таблица 6.2 – Пересчет баллов в оценки за текущий контроль

| Баллы на дату текущего контроля                       | Оценка |
|---|--------|
| ≥ 90% от максимальной суммы баллов на дату ТК         | 5      |
| От 70% до 89% от максимальной суммы баллов на дату ТК | 4      |
| От 60% до 69% от максимальной суммы баллов на дату ТК | 3      |
| < 60% от максимальной суммы баллов на дату ТК         | 2      |

### 6.3. Пересчет суммы баллов в традиционную и международную оценку

Пересчет суммы баллов в традиционную и международную оценку представлен в таблице 6.3.

Таблица 6.3 – Пересчет суммы баллов в традиционную и международную оценку

| Оценка                               | Итоговая сумма баллов, учитывает успешно сданный экзамен | Оценка (ECTS)           |
|--------------------------------------|--|-------------------------|
| 5 (отлично) (зачтено)                | 90 – 100   | A (отлично)             |
| 4 (хорошо) (зачтено)                 | 85 – 89  | B (очень хорошо)        |
|                                      | 75 – 84  | C (хорошо)              |
|                                      | 70 – 74  | D (удовлетворительно)   |
| 3 (удовлетворительно) (зачтено)      | 65 – 69  | E (посредственно)       |
|                                      | 60 – 64  |                         |
| 2 (неудовлетворительно) (не зачтено) | Ниже 60 баллов   | F (неудовлетворительно) |

## 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>.

## **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 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; 634045, Томская область, г. Томск, ул. Красноармейская, д. 146, 501 ауд.

Описание имеющегося оборудования:

- Проектор Acer X1128H;
- Проекционный экран;
- Магнитно-маркерная доска (настенная);
- Магнитно-маркерная доска (на ножках);
- Комплект специализированной учебной мебели;
- Рабочее место преподавателя.

Программное обеспечение:

- 7-Zip;
- FoxitReader;
- Google Chrome;
- Microsoft Access 2013 Microsoft;
- Microsoft Project 2013;
- Microsoft Visio 2013;
- Microsoft Windows 7 Pro;

- Mozilla Firefox;
- OpenOffice;
- Консультант Плюс;

### 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 Основные характеристики деловой коммуникации | УК-3, УК-9 | Зачёт        | Перечень вопросов для зачета        |
|  |            | Тестирование | Примерный перечень тестовых заданий |
| 2 Средства коммуникации                        | УК-3, УК-9 | Зачёт        | Перечень вопросов для зачета        |
|  |            | Тестирование | Примерный перечень тестовых заданий |
| 3 Формы деловой коммуникации                   | УК-3, УК-9 | Зачёт        | Перечень вопросов для зачета        |
|  |            | Тестирование | Примерный перечень тестовых заданий |
| 4 Конфликты в деловых коммуникациях            | УК-3, УК-9 | Зачёт        | Перечень вопросов для зачета        |
|  |            | Тестирование | Примерный перечень тестовых заданий |
| 5 Этика и этикет деловых отношений             | УК-3, УК-9 | Зачёт        | Перечень вопросов для зачета        |
|  |            | 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. Специфика деловых коммуникаций заключается в том, что:
  - 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. Перцептивной стороной общения является:
  - 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. Конформистский тип в деловом общении
  - а) пытается утвердить себя среди других
  - б) старается быть как все
  - в) действует, не думая о последствиях
  - г) не терпит к другим
4. Вербальные коммуникации осуществляются с помощью:
  - а) жестов
  - б) информационных технологий
  - в) определенного темпа речи
  - г) устной речи
5. В ценностно-ориентированных манипулятивных технологиях делового общения мишенью психологического воздействия являются:
  - а) духовные идеалы партнера-адресата
  - б) когнитивные структуры партнера-адресата
  - в) потребности и склонности партнера-адресата

- г) ценностные установки партнера-адресата
- 6. Деловой стиль взаимодействия партнеров включает:
  - а) ослабление контроля за социально-статусными и этикетными нормами
  - б) признание ценности и значимости поведенческих действий друг друга
  - в) рациональное использование партнерами поддерживающих техник
  - г) умение партнеров адаптировать собственные профессиональные знания к каждой деловой ситуации
- 7. Выберите верное утверждение:
  - а) вербальное взаимодействие – это использование языка жестов
  - б) невербальное взаимодействие свидетельствует о желаемом уровне общения
  - в) деловая коммуникация не имеет формальных ограничений
  - г) потребительская модель общения носит коллективистский характер
- 8. К общим функциям речи относятся:
  - а) коммуникативная
  - б) конструктивная
  - в) экспрессивная
  - г) волюнтаривная
- 9. К особым техникам пассивной защиты, ориентированным на отражение манипулятивного воздействия, относятся:
  - а) выстраивание партнером-адресатом смысловых и семантических барьеров с манипулятором
  - б) дистанцирование партнера-адресата от партнера-манипулятора
  - в) расположение партнера-адресата к намерениям и установкам манипулятора
  - г) сокрытие партнером-адресатом своих ситуативно переживаемых эмоций и чувств
- 10. К открытым вопросам в деловой коммуникации относятся:
  - а) альтернативные
  - б) зеркальные
  - в) информационные
  - г) риторические

### **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.

### **9.2. 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.

### **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 Менеджмента  
протокол № 1 от «25» 1 2023 г.

### СОГЛАСОВАНО:

| Должность                                  | Инициалы, фамилия | Подпись  |
|--|-------------------|--|
| Заведующий выпускающей каф. Менеджмента    | М.А. Афонасова    | Согласовано,<br>b62b44b3-4a58-4b2a-<br>82c7-683ac1767431 |
| Заведующий обеспечивающей каф. Менеджмента | М.А. Афонасова    | Согласовано,<br>b62b44b3-4a58-4b2a-<br>82c7-683ac1767431 |
| И.О. начальника учебного управления        | И.А. Лариошина    | Согласовано,<br>c3195437-a02f-4972-<br>a7c6-ab6ee1f21e73 |

### ЭКСПЕРТЫ:

|   |               |  |
|---|---------------|--|
| Доцент, каф. менеджмента                | В.Н. Жигалова | Согласовано,<br>dec6e6e7-b4c0-4c62-<br>9f1f-45ed75c9d599 |
| Старший преподаватель, каф. менеджмента | Т.В. Архипова | Согласовано,<br>5bed9bb2-b5e4-45e5-<br>a225-2b5897e978ed |

### РАЗРАБОТАНО:

|                             |              |  |
|-----------------------------|--------------|--|
| Профессор, каф. менеджмента | М.Ю. Раитина | Разработано,<br>9f260b00-061f-4171-<br>ae7f-13cd3583f3ec |
|-----------------------------|--------------|--|