

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования

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

УТВЕРЖДАЮ
Проректор по учебной работе
Сенченко П.В.
«18» 02 2022 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ**

Уровень образования: высшее образование - бакалавриат

Направление подготовки / специальность: 20.03.01 Техносферная безопасность

Направленность (профиль) / специализация: Управление техносферной безопасностью

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

Факультет: Факультет дистанционного обучения (ФДО)

Кафедра: Кафедра радиоэлектронных технологий и экологического мониторинга (РЭТЭМ)

Курс: 1

Семестр: 2

Учебный план набора 2022 года

Объем дисциплины и виды учебной деятельности

Виды учебной деятельности	2 семестр	Всего	Единицы
Лекционные занятия	10	10	часов
Самостоятельная работа	56	56	часов
Самостоятельная работа под руководством преподавателя	4	4	часов
Контрольные работы	2	2	часов
Общая трудоемкость (включая промежуточную аттестацию)	72	72	часов
		2	з.е.

Формы промежуточной аттестация	Семестр	Количество
Зачет	2	
Контрольные работы	2	1

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Сенченко П.В.
Должность: Проректор по учебной работе
Дата подписания: 18.02.2022
Уникальный программный ключ:
a1119608-cdff-4455-b54e-5235117c185c

Томск

Согласована на портале № 71969

1. Общие положения

1.1. Цели дисциплины

1. Повышение уровня речевой культуры и коммуникативных способностей будущих специалистов.

2. Развитие коммуникативной компетентности, способствующей установлению эффективных деловых связей в профессиональной деятельности.

1.2. Задачи дисциплины

1. Сформировать у студентов системное представление о речевом поведении в различных коммуникативных ситуациях.

2. Изучить теоретические основы, структуру и содержание процесса деловой коммуникации.

3. Обучить эффективным технологиям и практикам в области деловых коммуникаций для реализации их в процессе профессиональной деятельности.

4. Развить навыки деловой коммуникации (написание информационных писем, пресс- и пост-релизов, аналитических отчетов; проведение презентаций, ведение деловой беседы, деловых переговоров и т.д.).

2. Место дисциплины в структуре ОПОП

Блок дисциплин: Б1. Дисциплины (модули).

Часть блока дисциплин: Обязательная часть.

Модуль дисциплин: Общеобразовательный модуль (soft skills – SS).

Индекс дисциплины: Б1.О.01.03.

Реализуется с применением электронного обучения, дистанционных образовательных технологий.

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

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

Таблица 3.1 – Компетенции и индикаторы их достижения

Компетенция	Индикаторы достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине
Универсальные компетенции		

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 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	Умеет 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	Владеет 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-5. Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах	УК-5.1. Знает особенности социально-исторического развития различных культур, особенности межкультурного разнообразия общества, правила и технологии эффективного межкультурного взаимодействия	Знает основные события отечественной и всеобщей истории в их взаимосвязи и взаимообусловленности; место и роль России в истории человечества
	УК-5.2. Умеет понимать и воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах	Умеет анализировать основные этапы и закономерности исторического развития общества; ориентироваться в современных проблемах социально-экономической и общественно-политической жизни
	УК-5.3. Владеет навыками общения в мире культурного многообразия с использованием этических норм поведения	Владеет навыками публичной речи, аргументации, ведения дискуссии и полемики с учетом этических норм поведения
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	Semestры
		2 семестр
Контактная аудиторная работа обучающихся с преподавателем, всего	16	16
Лекционные занятия	10	10
Самостоятельная работа под руководством преподавателя	4	4
Контрольные работы	2	2
Самостоятельная работа обучающихся, в т.ч. контактная внеаудиторная работа обучающихся с преподавателем, всего	56	56
Проработка лекционного материала	20	20
Самостоятельное изучение тем (вопросов) теоретической части дисциплины	34	34
Подготовка к контрольной работе	2	2
Общая трудоемкость (в часах)		72
Общая трудоемкость (в з.е.)		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	Контр. раб.	СРП, ч.	Сам. раб., ч	Всего часов (без промежуточной аттестации)	Формируемые компетенции
2 семестр						
1 Основные характеристики деловой коммуникации	2	2	1	8	13	УК-3, УК-5
2 Средства коммуникации	2		-	14	16	УК-3, УК-5
3 Формы деловой коммуникации	2		1	10	13	УК-3, УК-5
4 Конфликты в деловых коммуникациях	2		1	10	13	УК-3, УК-5
5 Этика и этикет деловых отношений	2		1	14	17	УК-3, УК-5
Итого за семестр	10	2	4	56	72	
Итого	10	2	4	56	72	

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	Трудоемкость (лекционные занятия), ч	СРП, ч	Формируемые компетенции
2 семестр				
1 Основные характеристики деловой коммуникации	Основные понятия деловых коммуникаций, делового общения. Функции и виды деловой коммуникации. Коммуникационный процесс	2	1	УК-3, УК-5
	Итого	2	1	
2 Средства коммуникации	Особенности верbalной коммуникации. Структура и функции неверbalной коммуникации. Роль поз, мимики и жестов в деловой коммуникации	2	0	УК-3, УК-5
	Итого	2	-	
3 Формы деловой коммуникации	Деловая беседа. Деловое совещание. Деловые переговоры. Публичное выступление	2	1	УК-3, УК-5
	Итого	2	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	2	1	УК-3, УК-5
	Итого	2	1	
5 Этика и этикет деловых отношений	Сущность этики деловых отношений. Этические проблемы деловых отношений. Основные принципы этики деловых отношений. Этикет делового человека	2	1	УК-3, УК-5
	Итого	2	1	
Итого за семестр		10	4	
Итого		10	4	

5.3. Контрольные работы

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

Таблица 5.3 – Контрольные работы

№ п.п.	Виды контрольных работ	Трудоемкость, ч	Формируемые компетенции
2 семестр			
1	Контрольная работа	2	УК-3, УК-5
	Итого за семестр	2	
	Итого	2	

5.4. Лабораторные занятия

Не предусмотрено учебным планом

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

Не предусмотрено учебным планом

5.6. Самостоятельная работа

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

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

Названия разделов (тем) дисциплины	Виды самостоятельной работы	Трудоемкость, ч	Формируемые компетенции	Формы контроля
2 семестр				
1 Основные характеристики деловой коммуникации	Проработка лекционного материала	4	УК-3, УК-5	Зачёт
	Самостоятельное изучение тем (вопросов) теоретической части дисциплины	4	УК-3, УК-5	Зачёт, Тестирование
	Итого	8		

2 Средства коммуникации	Проработка лекционного материала	4	УК-3, УК-5	Зачёт
	Самостоятельное изучение тем (вопросов) теоретической части дисциплины	10	УК-3, УК-5	Зачёт, Тестирование
	Итого	14		
3 Формы деловой коммуникации	Проработка лекционного материала	4	УК-3, УК-5	Зачёт
	Самостоятельное изучение тем (вопросов) теоретической части дисциплины	4	УК-3, УК-5	Зачёт, Тестирование
	Подготовка к контрольной работе	2	УК-3, УК-5	Контрольная работа
	Итого	10		
4 Конфликты в деловых коммуникациях	Проработка лекционного материала	4	УК-3, УК-5	Зачёт
	Самостоятельное изучение тем (вопросов) теоретической части дисциплины	6	УК-3, УК-5	Зачёт, Тестирование
	Итого	10		
5 Этика и этикет деловых отношений	Проработка лекционного материала	4	УК-3, УК-5	Зачёт
	Самостоятельное изучение тем (вопросов) теоретической части дисциплины	10	УК-3, УК-5	Зачёт, Тестирование
	Итого	14		
Итого за семестр		56		
Итого		56		

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.	Конт.Раб.	СРП	Сам. раб.	
УК-3	+	+	+	+	Зачёт, Контрольная работа, Тестирование
УК-5	+	+	+	+	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. Емельянова Е. А. Деловые коммуникации: Учебное пособие / Емельянова Е. А. - Томск: ФДО, ТУСУР, 2014. - 122 с. Доступ из личного кабинета студента. [Электронный ресурс]: — Режим доступа: <https://study.tusur.ru/study/library>.

7.2. Дополнительная литература

1. Красина Ф. А. Деловая этика : Дополнительные материалы / Красина Ф. А., Кондратьева А. А. - Томск: Изд-во ТУСУР, 2018 – 87 с. Доступ из личного кабинета студента. [Электронный ресурс]: — Режим доступа: <https://study.tusur.ru/study/library>.

7.3. Учебно-методические пособия

7.3.1. Обязательные учебно-методические пособия

1. Деловые коммуникации: Методические указания по подготовке к практическим занятиям и для самостоятельной работы для студентов вузов всех направлений и специальностей подготовки бакалавров, специалистов и магистров / О. В. Горских - 2022. 12 с. Доступ из личного кабинета студента. [Электронный ресурс]: — Режим доступа: <https://edu.tusur.ru/publications/10093>.

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>.

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 комфорtnого 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-5	Зачёт	Перечень вопросов для зачёта
		Тестирование	Примерный перечень тестовых заданий
2 Средства коммуникации	УК-3, УК-5	Зачёт	Перечень вопросов для зачёта
		Тестирование	Примерный перечень тестовых заданий
3 Формы деловой коммуникации	УК-3, УК-5	Зачёт	Перечень вопросов для зачёта
		Контрольная работа	Примерный перечень тем и тестовых заданий на контрольные работы
		Тестирование	Примерный перечень тестовых заданий
4 Конфликты в деловых коммуникациях	УК-3, УК-5	Зачёт	Перечень вопросов для зачёта
		Тестирование	Примерный перечень тестовых заданий
5 Этика и этикет деловых отношений	УК-3, УК-5	Зачёт	Перечень вопросов для зачёта
		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)	$\geq 90\%$ от максимальной суммы баллов	сформированные систематические знания	сформированное умение	успешное и систематическое применение навыков
-------------	--	---------------------------------------	-----------------------	---

Шкала комплексной оценки сформированности компетенций приведена в таблице 9.3.

Таблица 9.3 – Шкала комплексной оценки сформированности компетенций

Оценка	Формулировка требований к степени компетенции
2 (неудовлетворительно)	Не имеет необходимых представлений о проверяемом материале или Знать на уровне ориентирования , представлений. Обучающийся знает основные признаки или термины изучаемого элемента содержания, их отнесенность к определенной науке, отрасли или объектам, узнает в текстах, изображениях или схемах и знает, к каким источникам нужно обращаться для более детального его усвоения.
3 (удовлетворительно)	Знать и уметь на репродуктивном уровне. Обучающихся знает изученный элемент содержания репродуктивно: произвольно воспроизводит свои знания устно, письменно или в демонстрируемых действиях.
4 (хорошо)	Знать, уметь, владеть на аналитическом уровне. Зная на репродуктивном уровне, указывать на особенности и взаимосвязи изученных объектов, на их достоинства, ограничения, историю и перспективы развития и особенности для разных объектов усвоения.
5 (отлично)	Знать, уметь, владеть на системном уровне. Обучающийся знает изученный элемент содержания системно, произвольно и доказательно воспроизводит свои знания устно, письменно или в демонстрируемых действиях, учитывая и указывая связи и зависимости между этим элементом и другими элементами содержания дисциплины, его значимость в содержании дисциплины.

9.1.1. Примерный перечень тестовых заданий

1. 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. Коммуникации – это:
 - а) обмен информацией, идеями, мнениями между субъектами взаимодействия
 - б) связь, общение между живыми существами или передача информации между клетками организма (например, с целью координации, синхронизации процессов)
 - в) обмен вопросами
 - г) использование жестов и мимики
4. Вербальные коммуникации осуществляются с помощью:
 - а) жестов
 - б) определенного темпа речи

- в) похлопываний по плечу
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. Деловые партнеры с визуальной модальностью мыслят преимущественно:
- а) аудиальными образами
 - б) зрительными образами
 - в) тактильными образами
 - г) художественным образом
8. К наиболее применяемым в технологиях делового общения техникам активной антиманипулятивной защиты можно отнести:
- а) временное прерывание адресатом делового контакта с манипулятором
 - б) использование партнером-адресатом психотехнических приемов встречной манипуляции
 - в) преобразование партнером-адресатом коммуникативных сигналов манипулятора с учетом собственных интересов
 - г) отсутствие общения с манипулятором
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
11. К механизмам манипулятивного воздействия относятся:
- а) механизмы присоединения и внедрения, которые использует манипулятор
 - б) потребности, склонности, мотивации адресата манипуляции
 - в) психические автоматизмы и комплексы адресата манипуляции
 - г) психотехнические приемы манипулятивного воздействия
12. Структура речевого общения включает:
- а) паралингвистика
 - б) кинесика
 - в) значение смыслов и фраз
 - г) такесика
13. Скрытое управление поведением партнера означает:
- а) просьба
 - б) принуждение
 - в) манипуляция
 - г) установка
14. Система средств общения, включающая пространственно-временную организацию общения:
- а) экстралингвистика

- б) паралингвистика
 - в) проксемика
 - г) кинесика
15. В процессе публичного выступления интерес слушателей в идеале должен:
- а) расти
 - б) уменьшаться
 - в) оставаться на одном уровне
 - г) пропадать
16. Являются ли публичные выступления формой делового общения?
- а) да, являются
 - б) нет, не являются
 - в) иногда
 - г) да, являются, но только в том случае, если речь идёт о цифровом формате
17. Какие формы делового общения являются допустимыми?
- а) верbalное общение
 - б) язык жестов
 - в) мимика
 - г) виртуальное общение
18. Что из приведённого является барьерами общения?
- а) речь-скороговорка
 - б) непонимание ряда слов, терминов
 - в) чёткая речь коммуникатора
 - г) недоверие к коммуникатору
19. Какие из приведенных позиций повышают уровень доверительности в общении?
- а) открытая демонстрация своих намерений
 - б) доброжелательность отношений
 - в) использование мало понятных терминов
 - г) умение убедительно излагать свои мысли
20. Каких правил необходимо придерживаться для достижения эффективности в процессе аргументации?
- а) оперирование при аргументации простыми, ясными, точными и убедительными понятиями
 - б) способы аргументации стоит выбирать с учётом особенностей характера и подготовленности собеседника
 - в) аргументация должна быть корректной по отношению к собеседнику
 - г) использовать выражения и формулировки, затрудняющие восприятие сказанного

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;
 - 4) межкультурный диалог;
 - 5) все ответы верны.
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;
 - 4) полилог;
 - 5) все ответы верны.
3. Какой принцип речевого воздействия предполагает учет культурно-образовательного 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?
- 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

1. Деловые коммуникации как дисциплина и реальное явление.
2. Конфликты и способы их решения.
3. Деловая этика и этикет.

4. Деловое общение как взаимодействие партнеров.
5. Коммуникативные модели взаимодействия в деловых переговорах.
6. Психолого-педагогические барьеры общения в процессе межкультурного взаимодействия. Специфика и способы преодоления.
7. Составление публичных выступлений, анализ текста.
8. Деловая беседа: этапы, принципы и правила проведения.
9. Коммуникативные стратегии и тактики в построении позитивного межэтнического диалога.
10. Причины конфликтов в деловых коммуникациях.

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)
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 № 9 от «21» 10 2021 г.

СОГЛАСОВАНО:

Должность	Инициалы, фамилия	Подпись
Заведующий выпускающей каф. РЭТЭМ	В.И. Туев	Согласовано, a755e75e-6728-43c8- b7c9-755f5cd688d8
Заведующий обеспечивающей каф. ФС	В.В. Орлова	Согласовано, e5bed15c-8ba7-4432- a72f-f86cdce57904
Декан ФДО	И.П. Черкашина	Согласовано, 4580bdea-d7a1-4d22- bda1-21376d739cfcc

ЭКСПЕРТЫ:

Доцент, каф. РЭТЭМ	Н.Н. Несмелова	Согласовано, eebb9cff-fbf0-4a31- a395-8ca66c97e745
Доцент, каф. ФиС	Л.Л. Захарова	Согласовано, 99b56d4a-5ed0-40c3- 88c8-3a9ced18829e

РАЗРАБОТАНО:

Доцент, каф. ФиС	О.В. Горских	Разработано, 111c965b-a6e5-49ff- 9403-a14a0023528a
------------------	--------------	--