

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: **11.03.02 Инфокоммуникационные технологии и системы связи**

Направленность (профиль) / специализация: **Защищенные системы и сети связи**

Форма обучения: **очная**

Факультет: **Радиотехнический факультет (РТФ)**

Кафедра: **Кафедра радиоэлектроники и систем связи (РСС)**

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. Развитие у студентов-бакалавров коммуникативной компетентности, способствующей установлению эффективных деловых связей в профессиональной деятельности, а также 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 преодоления барьеров в общении.

4. Выработать речевые умения для самостоятельного и оригинального выражения своих мыслей.

5. Выработать умение защищаться от манипулирования (скрытого вербального воздействия).

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 партнера по коммуникации.

## 2. Место дисциплины в структуре ОПОП

Блок дисциплин: Б1. Дисциплины (модули).

Часть блока дисциплин: Обязательная часть.

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

Индекс дисциплины: Б1.О.01.03.

Реализуется с применением электронного обучения, дистанционных образовательных технологий.

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

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

Таблица 3.1 – Компетенции и индикаторы их достижения

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

|   |  |   |
|---|--|---|
| УК-3. Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде | УК-3.1. Знает основные приемы и нормы социального взаимодействия, основные понятия и методы конфликтологии, технологии межличностной и групповой коммуникации в деловом взаимодействии                                   | знание норм социального взаимодействия, основных понятий конфликтологии, освоение технологий межличностной и групповой коммуникации |
|   | 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 | умение устанавливать и поддерживать контакты, обеспечивающие успешную работу в коллективе   |
|   | УК-3.3. Владеет основными методами и приемами социального взаимодействия и работы в команде; учитывает мнения и особенности поведения окружающих; ориентирован на результат  | владение методами и приемами социального взаимодействия и работы в команде  |

|   |   |   |
|---|---|---|
| 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 | знание принципов создания текстов (высказываний) официально-делового, научного стиля в соответствии с нормами 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 делового общения (доклад (презентация), обсуждение, переговоры и др.)   |
|   | 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   | умеет анализировать различные речевые ситуации, понимает основные факторы и закономерности деловой коммуникации, умеет составлять свои речевые высказывания в соответствии с различными коммуникативными ситуациями |
|   | 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   | владеет информационно-коммуникационными технологиями для достижения различных задач деловой коммуникации  |
| <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        |
| Разработка вопросника   | 2           | 2         |
| Подготовка к зачету   | 6           | 6         |
| Подготовка к тестированию   | 6           | 6         |
| Подготовка к коллоквиуму  | 1           | 1         |
| Выполнение практического задания  | 13          | 13        |
| Подготовка к выступлению (докладу)  | 8           | 8         |
| <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 Коммуникативные стратегии.   | 4            | 2             | 4            | 10                         | УК-3, УК-4              |
| 2 Ресурсы деловой коммуникации.  | 4            | 4             | 5            | 13                         | УК-3, УК-4              |
| 3 Модель деловой коммуникации. основные элементы коммуникативной деятельности. | 2            | 2             | 7            | 11                         | УК-3, УК-4              |
| 4 Технологии коммуникативного воздействия.                                     | 4            | 4             | 8            | 16                         | УК-3, УК-4              |
| 5 Основные жанры деловой коммуникации.   | 4            | 6             | 12           | 22                         | УК-3, УК-4              |
| 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 Коммуникативные стратегии.   | Типы коммуникационных целей. Факторы эффективности воздействия.  | 4  | УК-3, УК-4 |
|  | Итого  | 4  |            |
| 2 Ресурсы деловой коммуникации.  | Вербальные ресурсы. Понятие и метафора - основные закономерности использования в деловой коммуникации. | 4  | УК-3, УК-4 |
|  | Итого  | 4  |            |
| 3 Модель деловой коммуникации. основные элементы коммуникативной деятельности. | Коммуникативная позиция и принципы её определения.   | 2  | УК-3, УК-4 |
|  | Итого  | 2  |            |
| 4 Технологии коммуникативного воздействия.                                     | Логико-диалогические технологии. Манипулятивные технологии.  | 4  | УК-3, УК-4 |
|  | Итого  | 4  |            |
| 5 Основные жанры деловой коммуникации.   | Публичное выступление. Общие характеристики, композиция публичной речи. Командное взаимодействие.      | 4  | УК-3, УК-4 |
|  | 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 Коммуникативные стратегии.   | Типы коммуникационных целей. Факторы эффективности воздействия.  | 2               | УК-3, УК-4              |
|  | Итого  | 2               |                         |
| 2 Ресурсы деловой коммуникации.  | Вербальные ресурсы. Понятие и метафора - основные закономерности использования в деловой коммуникации. | 4               | УК-3, УК-4              |
|  | Итого  | 4               |                         |
| 3 Модель деловой коммуникации. основные элементы коммуникативной деятельности. | Коммуникативная позиция и принципы её определения.   | 2               | УК-3, УК-4              |
|  | Итого  | 2               |                         |
| 4 Технологии коммуникативного воздействия.                                     | Логико-диалогические технологии. Манипулятивные технологии.  | 4               | УК-3, УК-4              |
|  | Итого  | 4               |                         |

|  |   |    |            |
|--|---|----|------------|
| 5 Основные жанры деловой коммуникации. | Публичное выступление. Общие характеристики, композиция публичной речи. Работа в команде. | 6  | УК-3, УК-4 |
|  | Итого   | 6  |            |
| 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 Коммуникативные стратегии.   | Разработка вопросника            | 1               | УК-3, УК-4              | Вопросник            |
|  | Подготовка к зачету              | 1               | УК-3, УК-4              | Зачёт                |
|  | Подготовка к тестированию        | 1               | УК-3, УК-4              | Тестирование         |
|  | Подготовка к коллоквиуму         | 1               | УК-3, УК-4              | Коллоквиум           |
|  | Итого                            | 4               |                         |                      |
| 2 Ресурсы деловой коммуникации.  | Подготовка к зачету              | 1               | УК-3, УК-4              | Зачёт                |
|  | Выполнение практического задания | 3               | УК-3, УК-4              | Практическое задание |
|  | Подготовка к тестированию        | 1               | УК-3, УК-4              | Тестирование         |
|  | Итого                            | 5               |                         |                      |
| 3 Модель деловой коммуникации. основные элементы коммуникативной деятельности. | Подготовка к зачету              | 1               | УК-3, УК-4              | Зачёт                |
|  | Выполнение практического задания | 4               | УК-3, УК-4              | Практическое задание |
|  | Подготовка к тестированию        | 1               | УК-3, УК-4              | Тестирование         |
|  | Разработка вопросника            | 1               | УК-3, УК-4              | Вопросник            |
|  | Итого                            | 7               |                         |                      |
| 4 Технологии коммуникативного воздействия.                                     | Подготовка к зачету              | 1               | УК-3, УК-4              | Зачёт                |
|  | Подготовка к тестированию        | 1               | УК-3, УК-4              | Тестирование         |
|  | Выполнение практического задания | 6               | УК-3, УК-4              | Практическое задание |
|  | Итого                            | 8               |                         |                      |

|  |                                    |    |            |                                 |
|--|------------------------------------|----|------------|---------------------------------|
| 5 Основные жанры деловой коммуникации. | Подготовка к выступлению (докладу) | 8  | УК-3, УК-4 | Выступление (доклад) на занятии |
|  | Подготовка к зачету                | 2  | УК-3, УК-4 | Зачёт                           |
|  | Подготовка к тестированию          | 2  | УК-3, УК-4 | Тестирование                    |
|  | Итого                              | 12 |            |                                 |
| 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                    | +                         | +          | +         | Вопросник, Выступление (доклад) на занятии, Зачёт, Коллоквиум, Практическое задание, Тестирование |
| УК-4                    | +                         | +          | +         | Вопросник, Выступление (доклад) на занятии, Зачёт, Коллоквиум, Практическое задание, 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>                |  |   |   |                  |
| Выступление (доклад) на занятии | 10   | 10  | 10  | 30               |
| Зачёт                           | 3  | 3   | 4   | 10               |
| Коллоквиум                      | 5  | 5   | 5   | 15               |
| Практическое задание            | 5  | 5   | 5   | 15               |
| Тестирование                    | 5  | 5   | 5   | 15               |
| Вопросник                       | 5  | 5   | 5   | 15               |
| Итого максимум за период        | 33   | 33  | 34  | 100              |
| Нарастающим итогом              | 33   | 66  | 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>.

2. Кривокопа, Евгения Ивановна. Деловые коммуникации : учебное пособие для вузов. - М. : ИНФРА-М, 2013. - 192 с. (наличие в библиотеке ТУСУР - 15 экз.).

### 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>.

2. Риторика: Методические указания по подготовке к практическим занятиям и для самостоятельной работы по учебной дисциплине / Л. Л. Захарова - 2016. 14 с. [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. 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 практического типа, учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа, помещение для проведения групповых и индивидуальных консультаций, помещение для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации; 634034, Томская область, г. Томск, Вершинина улица, д. 47, 303 ауд.

Описание имеющегося оборудования:

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

Программное обеспечение:

- Adobe Reader;
- Microsoft Office 2013;
- Windows 10;

#### **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 Коммуникативные стратегии.   | УК-3, УК-4              | Зачёт                | Перечень вопросов для зачета                      |
|  |                         | Коллоквиум           | Примерный перечень вопросов для коллоквиума       |
|  |                         | Тестирование         | Примерный перечень тестовых заданий               |
|  |                         | Вопросник            | Примерный перечень тем для составления вопросника |
| 2 Ресурсы деловой коммуникации.  | УК-3, УК-4              | Зачёт                | Перечень вопросов для зачета                      |
|  |                         | Практическое задание | Темы практических заданий                         |
|  |                         | Тестирование         | Примерный перечень тестовых заданий               |
| 3 Модель деловой коммуникации. основные элементы коммуникативной деятельности. | УК-3, УК-4              | Зачёт                | Перечень вопросов для зачета                      |
|  |                         | Практическое задание | Темы практических заданий                         |
|  |                         | Тестирование         | Примерный перечень тестовых заданий               |
|  |                         | Вопросник            | Примерный перечень тем для составления вопросника |

|  |            |                                 |   |
|--|------------|---------------------------------|---|
| 4 Технологии коммуникативного воздействия. | УК-3, УК-4 | Зачёт                           | Перечень вопросов для зачета                                |
|  |            | Практическое задание            | Темы практических заданий                                   |
|  |            | Тестирование                    | Примерный перечень тестовых заданий                         |
| 5 Основные жанры деловой коммуникации.     | УК-3, УК-4 | Выступление (доклад) на занятии | Примерный перечень тем для выступления (доклада) на занятии |
|  |            | 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. В чём заключается специфика деловых коммуникаций?
  - 1) возникают между субъектами, которые участвуют в совместной деятельности, ориентированной на достижение определенной цели;
  - 2) возникают в процессе обмена сообщениями и их интерпретация двумя или несколькими индивидами, вступившими в контакт друг с другом;
  - 3) возникают в процессе передачи информации посредством жестов, мимики, телодвижений;
  - 4) возникают в процессе взаимодействия людей с помощью речи.
2. Что называется перцептивной стороной общения?
  - 1) обмен информацией между участниками общения;
  - 2) взаимодействие участников общения;
  - 3) взаимовлияние друг на друга участников общения;
  - 4) восприятие друг друга партнерами по общению.
3. Какая функция коммуникации регламентирует поведение деятельности?
  - 1) инструментальная функция
  - 2) интегративная функция
  - 3) трансляционная функция
  - 4) функция социального контроля
4. Какая функция коммуникации раскрывает общение как средство объединения людей?
  - 1) инструментальная функция
  - 2) интегративная функция
  - 3) трансляционная функция
  - 4) функция социального контроля
5. От чего не зависит искусство речи?
  - 1) от личности докладчика, того как он держится
  - 2) от вербального и невербального способа передачи сообщения
  - 3) от места выступления
  - 4) от знания норм языка
6. Перед важной презентацией Вам рекомендовали поработать над Вашим акустическим образом. Что к нему относится?
  - 1) совокупность дыхания, артикуляции, произношения, интонации, модуляции, темпа

- речи, паузы, грамотности речи представляют собой...
- 2) одежда, телодвижения, мимика, жесты, визуальный контакт с аудиторией
  - 3) мелодизм речи, различное озвучивание важных и менее важных слов в одном предложении
  - 4) все ответы верны
7. Что входит в структуру речевого общения?
    - 1) значение и смысл слов, фраз
    - 2) кинесика
    - 3) паралингвистика
    - 4) такесика
  8. Что является скрытым управлением поведением партнера?
    - 1) манипулирование
    - 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
    - 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. Коммуникация как основа деловых отношений.
2. Специфика и основные задачи деловой коммуникации.
3. Коммуникативные модели взаимодействия участников деловой коммуникации.
4. Факторы эффективной коммуникации.
5. Элементы и этапы коммуникационного процесса.

#### **9.1.3. Примерный перечень вопросов для коллоквиума**

1. Этапы деловой беседы и «правильные дебюты» ее начала.
2. Сравнительный анализ деловой беседы и деловой дискуссии. Каковы общие и отличительные черты данных форм деловой коммуникации?
3. Правила проведения совещания. Перечислите блокирующие роли участников совещания и способы их нейтрализации.
4. Факторы, предопределяющие действенность публичного выступления.
5. Подготовка сторон к деловым переговорам?

#### **9.1.4. Примерный перечень тем для составления вопросника**

1. Производственная и коммерческая этика.
2. Коммуникация и взаимоотношения.
3. Коммуникации для разрешения конфликтов.
4. Природа понятийного языка.
5. Подготовка и проведение деловой беседы.
6. Критика и принципы ее восприятия.
7. Коммуникация и взаимоотношения.
8. Ведение беседы. Характеристики, типы и структуры беседы.
9. Правила беседы: характеристики и формулирование правил беседы.
10. Эффективные беседы. Навыки эффективного разговора.

#### **9.1.5. Темы практических заданий**

1. Факторы, обуславливающие речевое поведение и взаимопонимание коммуникантов: коммуникативная компетентность, социальная ситуация, социальные роли,

- коммуникативный контекст, этнокультурные особенности, коммуникативная установка.
2. Понятие о коммуникационных барьерах. Сущность, особенности, причины и условия возникновения технических, межъязыковых, социальных, психологических барьеров в коммуникационных процессах.
  3. Психология переговоров.
  4. Особенности деловой переписки.
  5. Коммуникативная структура текста. Перформативные высказывания.

### **9.1.6. Примерный перечень тем для выступления (доклада) на занятии**

1. Представление (самопрезентация).
2. Моя малая родина. Территория жизни.
3. Стратегии профессионального развития.
4. ТУСУР - мой выбор.
5. Свободная тема.

## **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 ФС  
протокол № 10 от «16» 12 2022 г.

### СОГЛАСОВАНО:

| Должность                           | Инициалы, фамилия | Подпись  |
|-------------------------------------|-------------------|--|
| Заведующий выпускающей каф. РСС     | А.В. Фатеев       | Согласовано,<br>595be322-a579-4ae5-<br>8d93-e5f4ee9ceb7d |
| Заведующий обеспечивающей каф. ФС   | В.В. Орлова       | Согласовано,<br>e5bed15c-8ba7-4432-<br>a72f-f86cdce57904 |
| И.О. начальника учебного управления | И.А. Лариошина    | Согласовано,<br>c3195437-a02f-4972-<br>a7c6-ab6ee1f21e73 |

### ЭКСПЕРТЫ:

|                                 |                 |  |
|---------------------------------|-----------------|--|
| Старший преподаватель, каф. РСС | Ю.В. Зеленецкая | Согласовано,<br>1f099a64-e28d-4307-<br>a5f6-d9d92630e045 |
| Доцент, каф. ФиС                | Л.Л. Захарова   | Согласовано,<br>99b56d4a-5ed0-40c3-<br>88c8-3a9ced18829e |

### РАЗРАБОТАНО:

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