**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
_____Сенченко П.В.
«22» _____02_____ 2023 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

# ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ

Уровень образования: **высшее образование - специалитет**
Направление подготовки / специальность: **25.05.03 Техническая эксплуатация транспортного радиооборудования**
Направленность (профиль) / специализация: **Информационно-телекоммуникационные системы на транспорте и их информационная защита**
Форма обучения: **очная**
Факультет: **Радиоконструкторский факультет (РКФ)**
Кафедра: **Кафедра конструирования и производства радиоаппаратуры (КИПР)**
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 (включая промежуточную аттестацию) | 72 | 72 | часов |
| | 2 | 2 | з.е. |

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

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Сенченко П.В.
Должность: Проректор по УР
Дата подписания: 22.02.2023
Уникальный программный ключ:
a1119608-cdff-4455-b54e-5235117c185c

Томск

Согласована на портале № 73789

## 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 преодолений 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 партнёра 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 |
|---|---|---|
| **Универсальные компетенции** | | |

Согласована на портале № 73789

| | | |
|---|---|---|
| УК-4. Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия | 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 |

Согласована на портале № 73789

| | | |
|---|---|---|
| УК-5. Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия | УК-5.1. Знает особенности культуры народов России и основных мировых цивилизаций, особенности мировых религий, правила и технологии эффективного межкультурного взаимодействия | знание различных культурных кодов, коммуникативных особенностей культур |
| | УК-5.2. Умеет учитывать национальные, этнокультурные и конфессиональные особенности при взаимодействии в профессиональной деятельности | учитывает правила профессиональной коммуникации в межнациональной, межконфессиональной среде |
| | УК-5.3. Владеет навыками общения в мире культурного многообразия с использованием этических норм поведения | владеет этическими нормами различных культур |
| **Общепрофессиональные компетенции** | | |
| - | - | - |
| **Профессиональные компетенции** | | |
| - | - | - |

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

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

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

Таблица 4.1 – Трудоемкость дисциплины по видам учебной деятельности

| Виды учебной деятельности | Всего часов | Семестры |
|---|---|---|
| | | 2 семестр |
| **Контактная аудиторная работа обучающихся с преподавателем, всего** | 36 | 36 |
| Лекционные занятия | 18 | 18 |
| Практические занятия | 18 | 18 |
| **Самостоятельная работа обучающихся, в т.ч. контактная внеаудиторная работа обучающихся с преподавателем, всего** | 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 |
| **Общая трудоемкость (в часах)** | 72 | 72 |
| **Общая трудоемкость (в з.е.)** | 2 | 2 |

## 5. Структура и содержание дисциплины

Согласована на портале № 73789

### 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 |
|---|---|---|---|---|---|
| **2 семестр** | | | | | |
| 1 Коммуникативные стратегии. | 4 | 2 | 4 | 10 | УК-4, УК-5 |
| 2 Ресурсы деловой коммуникации. | 4 | 4 | 5 | 13 | УК-4, УК-5 |
| 3 Модель деловой коммуникации. основные элементы коммуникативной деятельности. | 2 | 2 | 7 | 11 | УК-4, УК-5 |
| 4 Технологии коммуникативного воздействия. | 4 | 4 | 8 | 16 | УК-4, УК-5 |
| 5 Основные жанры деловой коммуникации. | 4 | 6 | 12 | 22 | УК-4, УК-5 |
| 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 |
|---|---|---|---|
| **2 семестр** | | | |
| 1 Коммуникативные стратегии. | Типы коммуникационных целей. Факторы эффективности воздействия. | 4 | УК-4, УК-5 |
| | Итого | 4 | |
| 2 Ресурсы деловой коммуникации. | Вербальные ресурсы. Понятие и метафора - основные закономерности использования в деловой коммуникации. | 4 | УК-4, УК-5 |
| | Итого | 4 | |
| 3 Модель деловой коммуникации. основные элементы коммуникативной деятельности. | Коммуникативная позиция и принципы её определения. | 2 | УК-4, УК-5 |
| | Итого | 2 | |
| 4 Технологии коммуникативного воздействия. | Логико-диалогические технологии. Манипулятивные технологии. | 4 | УК-4, УК-5 |
| | Итого | 4 | |
| 5 Основные жанры деловой коммуникации. | Публичное выступление. Общие характеристики, композиция публичной речи. Командное взаимодействие. | 4 | УК-4, УК-5 |
| | Итого | 4 | |

Согласована на портале № 73789

| | | |
|---|---|---|
| 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 |
|---|---|---|---|
| **2 семестр** | | | |
| 1 Коммуникативные стратегии. | Типы коммуникационных целей. Факторы эффективности воздействия. | 2 | УК-4 |
| | Итого | 2 | |
| 2 Ресурсы деловой коммуникации. | Вербальные ресурсы. Понятие и метафора - основные закономерности использования в деловой коммуникации. | 4 | УК-4 |
| | Итого | 4 | |
| 3 Модель деловой коммуникации. основные элементы коммуникативной деятельности. | Коммуникативная позиция и принципы её определения. | 2 | УК-4 |
| | Итого | 2 | |
| 4 Технологии коммуникативного воздействия. | Логико-диалогические технологии. Манипулятивные технологии. | 4 | УК-4 |
| | Итого | 4 | |
| 5 Основные жанры деловой коммуникации. | Публичное выступление. Общие характеристики, композиция публичной речи. Работа в команде. | 6 | 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 |
|---|---|---|---|---|
| **2 семестр** | | | | |

Согласована на портале № 73789

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| 1 Коммуникативные стратегии. | Разработка вопросника | 1 | УК-4, УК-5 | Вопросник |
| | Подготовка к зачету | 1 | УК-4 | Зачёт |
| | Подготовка к тестированию | 1 | УК-4 | Тестирование |
| | Подготовка к коллоквиуму | 1 | УК-4 | Коллоквиум |
| | Итого | 4 | | |
| 2 Ресурсы деловой коммуникации. | Подготовка к зачету | 1 | УК-4 | Зачёт |
| | Выполнение практического задания | 3 | УК-4 | Практическое задание |
| | Подготовка к тестированию | 1 | УК-4 | Тестирование |
| | Итого | 5 | | |
| 3 Модель деловой коммуникации. основные элементы коммуникативной деятельности. | Подготовка к зачету | 1 | УК-4 | Зачёт |
| | Выполнение практического задания | 4 | УК-4, УК-5 | Практическое задание |
| | Подготовка к тестированию | 1 | УК-4 | Тестирование |
| | Разработка вопросника | 1 | УК-4 | Вопросник |
| | Итого | 7 | | |
| 4 Технологии коммуникативного воздействия. | Подготовка к зачету | 1 | УК-4 | Зачёт |
| | Подготовка к тестированию | 1 | УК-4 | Тестирование |
| | Выполнение практического задания | 6 | УК-4 | Практическое задание |
| | Итого | 8 | | |
| 5 Основные жанры деловой коммуникации. | Подготовка к выступлению (докладу) | 8 | УК-4 | Выступление (доклад) на занятии |
| | Подготовка к зачету | 2 | УК-4 | Зачёт |
| | Подготовка к тестированию | 2 | 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-4 | + | + | + | Вопросник, Выступление (доклад) на занятии, Зачёт, Коллоквиум, Практическое задание, Тестирование |

Согласована на портале № 73789

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| УК-5 | + | + | + | Вопросник, Выступление (доклад) на занятии, Зачёт, 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 |
|---|---|---|---|---|
| **2 семестр** | | | | |
| 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 | |
| | 60 – 64 | E (посредственно) |
| 2 (неудовлетворительно) (не зачтено) | Ниже 60 баллов | F (неудовлетворительно) |

## 7. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

### 7.1. Основная литература

Согласована на портале № 73789

1. Ратников, В. П. Деловые коммуникации : учебник для вузов / В. П. Ратников ; ответственный редактор В. П. Ратников. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 459 с. — ISBN 978-5-534-15744-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. [Электронный ресурс]: — Режим доступа: https://urait.ru/bcode/509587 .

### 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. Кривокора, 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:

Согласована на портале № 73789

- 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

Согласована на портале № 73789

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-4, УК-5 | 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-4, УК-5 | Зачёт | Перечень вопросов для зачета |
| | | Практическое задание | Темы практических заданий |
| | | Тестирование | Примерный перечень тестовых заданий |
| 3 Модель деловой коммуникации. основные элементы коммуникативной деятельности. | УК-4, УК-5 | 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-4, УК-5 | Зачёт | Перечень вопросов для зачета |
| | | Практическое задание | Темы практических заданий |
| | | Тестирование | Примерный перечень тестовых заданий |
| 5 Основные жанры деловой коммуникации. | УК-4, УК-5 | 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 |

Согласована на портале № 73789

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| 2 (неудовлетворительно) | < 60% от максимальной суммы баллов | отсутствие знаний или фрагментарные знания | отсутствие умений или частично освоенное умение | отсутствие навыков или фрагментарные применение навыков |
| 3 (удовлетворительно) | от 60% до 69% от максимальной суммы баллов | общие, но не структурированные знания | в целом успешно, но не систематически осуществляемое умение | в целом успешное, но не систематическое применение навыков |
| 4 (хорошо) | от 70% до 89% от максимальной суммы баллов | сформированные, но содержащие отдельные проблемы знания | в целом успешное, но содержащие отдельные пробелы умение | в целом успешное, но содержащие отдельные пробелы применение навыков |
| 5 (отлично) | ≥ 90% от максимальной суммы баллов | сформированные систематические знания | сформированное умение | успешное и систематическое применение навыков |

Шкала комплексной оценки сформированности компетенций приведена в таблице 9.3.

Таблица 9.3 – Шкала комплексной оценки сформированности компетенций

| Оценка | Формулировка требований к степени компетенции |
|---|---|
| 2 (неудовлетворительно) | Не имеет необходимых представлений о проверяемом материале<br>или<br>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. В чём заключается специфика деловых коммуникаций?
   1) возникают между субъектами, которые участвуют в совместной деятельности, ориентированной на достижение определенной цели;

Согласована на портале № 73789

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) паралигвистика
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.

Согласована на портале № 73789

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.

Согласована на портале № 73789

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. Эффективные приёмы деловой коммуникации.
2. Барьеры в деловом общении.
3. Структура публичного выступления
4. Критерии эффективности публичного выступления.
5. Причины снижения эффективности деловых совещаний.

## 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.

Согласована на портале № 73789

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

Согласована на портале № 73789

здоровья и инвалидов по дисциплине предусматривает предоставление информации в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

**Для лиц с нарушениями зрения:**

– в форме электронного документа;

– в печатной форме увеличенным шрифтом.

**Для лиц с нарушениями слуха:**

– в форме электронного документа;

– в печатной форме.

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

– в форме электронного документа;

– в печатной форме.

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

Согласована на портале № 73789

**ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЯ**

Рассмотрена и одобрена на заседании кафедры ФС
протокол № 10 от «16» 12 2022 г.

**СОГЛАСОВАНО:**

| Должность | Инициалы, фамилия | Подпись |
|---|---|---|
| Заведующий выпускающей каф. КИПР | Н.Н. Кривин | Согласовано, 61bb81d6-898a-4d50-b92b-bf79399fcfac |
| Заведующий обеспечивающей каф. ФС | В.В. Орлова | Согласовано, e5bed15c-8ba7-4432-a72f-f86cdce57904 |
| И.О. начальника учебного управления | И.А. Лариошина | Согласовано, c3195437-a02f-4972-a7c6-ab6ee1f21e73 |

**ЭКСПЕРТЫ:**

| | | |
|---|---|---|
| Доцент, каф. КИПР | Н.Н. Кривин | Согласовано, 61bb81d6-898a-4d50-b92b-bf79399fcfac |
| Доцент, каф. ФиС | Л.Л. Захарова | Согласовано, 99b56d4a-5ed0-40c3-88c8-3a9ced18829e |

**РАЗРАБОТАНО:**

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

Согласована на портале № 73789