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 - бакалавриат**
Направление подготовки / специальность: **38.03.05 Бизнес-информатика**
Направленность (профиль) / специализация: **ИТ-предпринимательство**
Форма обучения: **очная**
Факультет: **Факультет систем управления (ФСУ)**
Кафедра: **Кафедра автоматизации обработки информации (АОИ)**
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 № 75094

1. Общие положения

1.1. Цели дисциплины

1. Формирование у обучающихся четких представлений об особенностях и эффективности процессов деловых коммуникаций, развития интереса к вопросам постоянного профессионального и личностного роста, продуктивного делового сотрудничества, стимулирование потребности к критическому и системному анализу сложных конфликтных ситуаций и поиску обоснованных решений.

1.2. Задачи дисциплины

1. Создание представления об эффективных вербальных и невербальных способах коммуникации.
2. Знакомство с основами конфликтологии и способами разрешения конфликтов; овладение умениями и навыками ведения переговоров.
3. Формирование представлений о деловом имидже и этических установках в деловых коммуникациях.
4. Развитие навыка составления резюме и эффективного прохождения собеседования; выявление причин стресса в деловых коммуникациях и способов управления им.

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 № 75094

УК-4. Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	УК-4.1. Знает принципы построения устного и письменного высказывания на русском и иностранном(ых) языках, правила и закономерности деловой устной и письменной коммуникации; владеет широким словарным запасом, достаточным для осуществления деловой коммуникации в рамках академической и профессиональной направленности	Знает принципы построения деловой переписки, публичных выступлений на русском и иностранном(ых) языках; владеет способностью грамотно выражать свои мысли, имеет широкий кругозор.
	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	Имеет представление о стилях и жанрах делового общения, способен выбирать коммуникативно приемлемые стили делового общения: авторитарный, демократический и либеральный.
	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 составлять деловые документы на русском и иностранном(ых) языках в соответствии с ситуациями деловых переговоров и совещаний, владеет навыками скорочтения и может перевести документы с иностранного языка профессиональной направленности.
	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 навыками поиска информации в Интернете и различных электронных носителей, использования средств ИТ для обработки и хранения информации на русском и иностранном(ых) языке(ах).

УК-9. Способен использовать базовые дефектологические знания в социальной и профессиональной сферах	УК-9.1. Знает принципы недискриминационного взаимодействия при коммуникации в различных сферах жизнедеятельности с учетом социально-психологических особенностей лиц с ограниченными возможностями здоровья	Знает принципы толерантного взаимодействия с людьми с ограниченными возможностями здоровья, принципы равенства и инклюзии в деловых коммуникациях.
	УК-9.2. Умеет выбирать стратегию коммуникации в повседневной и профессиональной деятельности с учетом особенностей людей с ограниченными возможностями здоровья и инвалидностью	Умеет выбирать различные коммуникативные стратегии в зависимости от ситуации в деловых отношениях, соблюдать общепризнанные нравственно-правовые принципы общения: уважительность, гуманность, вежливость, неразглашение медицинской тайны, конфиденциальность.
	УК-9.3. Владеет способами взаимодействия с лицами, имеющими ограниченные возможности здоровья или инвалидность, в социальной и профессиональной сферах	Владеет способами оказания помощи лицам с ограниченными возможностями, способами регулировать собственные эмоции, возникающие в процессе взаимодействия, обеспечивать высокую культуру и этику взаимоотношений в социальной и профессиональной сферах.
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
Подготовка к зачету	14	14
Подготовка к тестированию	11	11
Подготовка к деловой / ситуационной игре	6	6
Подготовка к дискуссии	5	5
Общая трудоемкость (в часах)	72	72

Согласована на портале № 75094

Общая трудоемкость (в з.е.)	2	2

5. Структура и содержание дисциплины

5.1. Разделы (темы) дисциплины и виды учебной деятельности

Структура дисциплины по разделам (темам) и видам учебной деятельности приведена в таблице 5.1.

Таблица 5.1 – Разделы (темы) дисциплины и виды учебной деятельности

Названия разделов (тем) дисциплины	Лек. зан., ч	Прак. зан., ч	Сам. раб., ч	Всего часов (без экзамена)	Формируемые компетенции
2 семестр					
1 Деловые коммуникации как дисциплина и реальное явление	2	4	4	10	УК-4, УК-9
2 Вербальные средства коммуникации	4	2	4	10	УК-4, УК-9
3 Невербальные средства коммуникации	2	2	5	9	УК-4, УК-9
4 Формирование имиджа в деловых коммуникациях	2	2	7	11	УК-4, УК-9
5 Конфликты и способы их решения	4	2	9	15	УК-4, УК-9
6 Формы деловой коммуникации	2	4	4	10	УК-4, УК-9
7 Деловая этика и этикет	2	2	3	7	УК-4, УК-9
Итого за семестр	18	18	36	72	
Итого	18	18	36	72	

5.2. Содержание разделов (тем) дисциплины

Содержание разделов (тем) дисциплины (в т.ч. по лекциям) приведено в таблице 5.2.

Таблица 5.2 – Содержание разделов (тем) дисциплины (в т.ч. по лекциям)

Названия разделов (тем) дисциплины	Содержание разделов (тем) дисциплины (в т.ч. по лекциям)	Трудоемкость (лекционные занятия), ч	Формируемые компетенции
2 семестр			
1 Деловые коммуникации как дисциплина и реальное явление	Коммуникации и общение. Особенности (специфика) деловых коммуникаций. Структурная модель деловой коммуникации. Виды и формы деловых коммуникаций. Значение деловых коммуникаций и их функции. Принципы эффективных коммуникаций.	2	УК-4, УК-9
	Итого	2	
2 Вербальные средства коммуникации	Публичное выступление. Техника доклада и презентации. Речевые приемы презентации. Умение задавать вопросы и слушать как ресурс деловой коммуникации. Деловое совещание.	4	УК-4, УК-9
	Итого	4	

Согласована на портале № 75094

3 Невербальные средства коммуникации	1.Формы невербальных коммуникаций. 2.Влияние на восприятие тестов и пространства общения. Жесты в коммуникациях. 3.Взаиморасположение и позы собеседников. Проксематика. 4.Голос в невербальных коммуникациях.	2	УК-4, УК-9
	Итого	2	
4 Формирование имиджа в деловых коммуникациях	Стратегии самопрезентаций для эффек□тивного имиджа. Типология имиджа, его виды. «Я-концепция» делового человека. Особенности гардероба мужчин и жен□щин и стратегии успеха.	2	УК-4, УК-9
	Итого	2	
5 Конфликты и способы их решения	1.Понятие конфликта, его структура и типы. 2.Причины возникновения конфликтов. 3.Динамика конфликта. 4.Последствия конфликтов. 5.Конфликтное поведение и пути его преодоления. Модели разрешения конфликтов. 6.Способы урегулирования конфликтов. 7.Стратегия и тактика конфликтного поведения.	4	УК-4, УК-9
	Итого	4	
6 Формы деловой коммуникации	1. Деловая беседа. 2.Деловое совещание. 3.Деловые переговоры. 4.Публичное выступление.	2	УК-4, УК-9
	Итого	2	
7 Деловая этика и этикет	1.Виды этических норм и правил. 2.Особенности индивидуальной этики. 3.Профессиональная этика. 4.Этика вынесения порицания подчиненным: соддержание коммуникации. 5.Национальная специфика и ее влияние на деловые коммуникации. 6.Особенности этикета деловых коммуникаций. 7.Основные правила и принципы делового этикета.	2	УК-4, УК-9
	Итого	2	
	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 Деловые коммуникации как дисциплина и реальное явление	Принципы эффективных коммуникаций.	4	УК-4, УК-9
	Итого	4	
2 Вербальные средства коммуникации	Основные виды письменных сообщений.	2	УК-4, УК-9
	Итого	2	
3 Невербальные средства коммуникации	Жесты в коммуникациях.	2	УК-4, УК-9
	Итого	2	
4 Формирование имиджа в деловых коммуникациях	Имидж делового человека и его составляющие.	2	УК-4, УК-9
	Итого	2	
5 Конфликты и способы их решения	Стратегия и тактика конфликтного поведения.	2	УК-4, УК-9
	Итого	2	
6 Формы деловой коммуникации	Индивидуальная стратегия и тактика стрессоустойчивого поведения.	4	УК-4, УК-9
	Итого	4	
7 Деловая этика и этикет	Национальная специфика и ее влияние на деловые коммуникации.	2	УК-4, УК-9
	Итого	2	
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				
1 Деловые коммуникации как дисциплина и реальное явление	Подготовка к зачету	1	УК-4, УК-9	Зачёт
	Подготовка к тестированию	1	УК-4, УК-9	Тестирование
	Подготовка к деловой / ситуационной игре	1	УК-4, УК-9	Деловая / ситуационная игра
	Подготовка к дискуссии	1	УК-4, УК-9	Дискуссия
	Итого	4		

Согласована на портале № 75094

2 Вербальные средства коммуникации	Подготовка к зачету	1	УК-4, УК-9	Зачёт
	Подготовка к тестированию	1	УК-4, УК-9	Тестирование
	Подготовка к деловой / ситуационной игре	1	УК-4, УК-9	Деловая / ситуационная игра
	Подготовка к дискуссии	1	УК-4, УК-9	Дискуссия
	Итого	4		
3 Невербальные средства коммуникации	Подготовка к зачету	1	УК-4, УК-9	Зачёт
	Подготовка к тестированию	2	УК-4, УК-9	Тестирование
	Подготовка к деловой / ситуационной игре	1	УК-4, УК-9	Деловая / ситуационная игра
	Подготовка к дискуссии	1	УК-4, УК-9	Дискуссия
	Итого	5		
4 Формирование имиджа в деловых коммуникациях	Подготовка к зачету	4	УК-4, УК-9	Зачёт
	Подготовка к тестированию	1	УК-4, УК-9	Тестирование
	Подготовка к деловой / ситуационной игре	1	УК-4, УК-9	Деловая / ситуационная игра
	Подготовка к дискуссии	1	УК-4, УК-9	Дискуссия
	Итого	7		
5 Конфликты и способы их решения	Подготовка к зачету	4	УК-4, УК-9	Зачёт
	Подготовка к тестированию	4	УК-4, УК-9	Тестирование
	Подготовка к деловой / ситуационной игре	1	УК-4, УК-9	Деловая / ситуационная игра
	Итого	9		
6 Формы деловой коммуникации	Подготовка к зачету	2	УК-4, УК-9	Зачёт
	Подготовка к тестированию	1	УК-4, УК-9	Тестирование
	Подготовка к дискуссии	1	УК-4, УК-9	Дискуссия
	Итого	4		
7 Деловая этика и этикет	Подготовка к зачету	1	УК-4, УК-9	Зачёт
	Подготовка к тестированию	1	УК-4, УК-9	Тестирование
	Подготовка к деловой / ситуационной игре	1	УК-4, УК-9	Деловая / ситуационная игра
	Итого	3		
Итого за семестр		36		
Итого		36		

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

Согласована на портале № 75094

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	+	+	+	Деловая / ситуационная игра, Дискуссия, Зачёт, Тестирование
УК-9	+	+	+	Деловая / ситуационная игра, Дискуссия, Зачёт, Тестирование

6. Рейтинговая система для оценки успеваемости обучающихся

6.1. Балльные оценки для форм контроля

Балльные оценки для форм контроля представлены в таблице 6.1.

Таблица 6.1 – Балльные оценки

Формы контроля	Максимальный балл на 1-ую КТ с начала семестра	Максимальный балл за период между 1КТ и 2КТ	Максимальный балл за период между 2КТ и на конец семестра	Всего за семестр
2 семестр				
Зачёт	14	20	34	68
Тестирование	5	5	5	15
Деловая / ситуационная игра	3	3	3	9
Дискуссия	2	3	3	8
Итого максимум за период	24	31	45	100
Нарастающим итогом	24	55	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)

Согласована на портале № 75094

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

1. Деловые коммуникации: Учебное пособие / Е. А. Емельянова - 2014. 122 с. [Электронный ресурс]: — Режим доступа: https://edu.tusur.ru/publications/4572.

7.2. Дополнительная литература

1. Психология в профессиональной деятельности: Курс лекций / Л. В. Смольникова - 2016. 203 с. [Электронный ресурс]: — Режим доступа: https://edu.tusur.ru/publications/6419.

7.3. Учебно-методические пособия

7.3.1. Обязательные учебно-методические пособия

1. Спивак, В. А. Деловые коммуникации. Теория и практика : учебник для академического бакалавриата / В. А. Спивак. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 460 с. [Электронный ресурс]: — Режим доступа: https://urait.ru/viewer/delovye-kommunikacii-teoriya-i-praktika-426318#page/1.

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.

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

.

3. ЭБС «Лань»: электронно-библиотечная система Издательства Лань (https://e.lanbook.com/) Доступ из личного кабинета студента.

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.

Согласована на портале № 75094

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; 634050, Томская область, г. Томск, Ленина проспект, д. 40, 303 ауд.

Описание имеющегося оборудования:

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

Программное обеспечение:

- Google Chrome;
- Windows 10;

Учебная аудитория: учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, учебная аудитория для проведения занятий практического типа, учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа, помещение для проведения групповых и индивидуальных консультаций, помещение для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации; 634050, Томская область, г. Томск, Ленина проспект, д. 40, 411 ауд.

Описание имеющегося оборудования:

- Телевизор - 4 шт.;
- Видеокамера;
- Шкаф-сейф для оборудования;
- Магнитно-маркерная доска;
- Комплект специализированной учебной мебели;
- Рабочее место преподавателя.

Программное обеспечение:

- Adobe Acrobat Reader DC – Russian;
- Far Manager 3 x64;
- Microsoft Office Standard 2013;
- Microsoft Windows;

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

Согласована на портале № 75094

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 Деловые коммуникации как дисциплина и реальное явление	УК-4, УК-9	Зачёт	Перечень вопросов для зачета
		Тестирование	Примерный перечень тестовых заданий
		Деловая / ситуационная игра	Примерный перечень тем для деловых / ситуационных игр
		Дискуссия	Примерный перечень тем для дискуссий
2 Вербальные средства коммуникации	УК-4, УК-9	Зачёт	Перечень вопросов для зачета
		Тестирование	Примерный перечень тестовых заданий
		Деловая / ситуационная игра	Примерный перечень тем для деловых / ситуационных игр
		Дискуссия	Примерный перечень тем для дискуссий

Согласована на портале № 75094

3 Невербальные средства коммуникации	УК-4, УК-9	Зачёт	Перечень вопросов для зачета
		Тестирование	Примерный перечень тестовых заданий
		Деловая / ситуационная игра	Примерный перечень тем для деловых / ситуационных игр
		Дискуссия	Примерный перечень тем для дискуссий
4 Формирование имиджа в деловых коммуникациях	УК-4, УК-9	Зачёт	Перечень вопросов для зачета
		Тестирование	Примерный перечень тестовых заданий
		Деловая / ситуационная игра	Примерный перечень тем для деловых / ситуационных игр
		Дискуссия	Примерный перечень тем для дискуссий
5 Конфликты и способы их решения	УК-4, УК-9	Зачёт	Перечень вопросов для зачета
		Тестирование	Примерный перечень тестовых заданий
		Деловая / ситуационная игра	Примерный перечень тем для деловых / ситуационных игр
6 Формы деловой коммуникации	УК-4, УК-9	Зачёт	Перечень вопросов для зачета
		Тестирование	Примерный перечень тестовых заданий
		Дискуссия	Примерный перечень тем для дискуссий
7 Деловая этика и этикет	УК-4, УК-9	Зачёт	Перечень вопросов для зачета
		Тестирование	Примерный перечень тестовых заданий
		Деловая / ситуационная игра	Примерный перечень тем для деловых / ситуационных игр

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 № 75094

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

Шкала комплексной оценки сформированности компетенций приведена в таблице 9.3.

Таблица 9.3 – Шкала комплексной оценки сформированности компетенций

Оценка	Формулировка требований к степени компетенции
2 (неудовлетворительно)	Не имеет необходимых представлений о проверяемом материале или Знать на уровне **ориентирования**, представлений. Обучающийся знает основные признаки или термины изучаемого элемента содержания, их отнесенность к определенной науке, отрасли или объектам, узнает в текстах, изображениях или схемах и знает, к каким источникам нужно обращаться для более детального его усвоения.
3 (удовлетворительно)	Знать и уметь на **репродуктивном** уровне. Обучающихся знает изученный элемент содержания репродуктивно: произвольно воспроизводит свои знания устно, письменно или в демонстрируемых действиях.
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. Особенностью деловой коммуникации является то, что она…
   1) служит средством для достижения каких-либо совместных целей и носит иерархический характер;

Согласована на портале № 75094

2) обязательно содержит непонимание, противостояние и разногласия;
3) предполагает сознательное искажение информации;
4) обязательно приводит к непримиримым конфликтам и некомпенсируемым последствиям.

2. Soft-Skills – это…
1) специальные навыки, полученные с помощью учебы или работы, которые можно подтвердить дипломом;
2) надпрофессиональные навыки, которые отвечают за успешное участие в рабочем процессе;
3) владение компьютером;
4) умение создавать таблицы в Exel.

3. Вербальные коммуникации осуществляются с помощью:
1) жестов;
2) информационных технологий;
3) деловой переписки;
4) похлопывания по плечу.

4. Все люди делятся на:
1) Все ответы верны
2) Рациональных и иррациональных
3) Сенсориков и интуитов
4) Экстравертов и интравертов

5. Деловой стиль взаимодействия партнеров включает:
1) Ослабление контроля за социально-статусными и этикетными нормами
2) Признание ценности и значимости поведенческих действий друг друга
3) Рациональное использование партнерами поддерживающих техник
4) Умение партнеров адаптировать собственные профессиональные знания к каждой деловой ситуации

6. К признакам, которые свидетельствуют о наличии манипуляции в деловом общении, относятся:
1) Неконгруэнтность коммуникативных сообщений манипулятора;
2) Поведенческая стратегия делового партнера-коммуникатора, ориентированная на сотрудничество;
3) Появление у партнера-адресата внутренних ощущений дискомфорта, эмоционального напряжения и беспокойства;
4) Присутствие вербализированных и невербальных угрожающих сигналов.

7. К средствам невербальной коммуникации относятся:
1) Все ответы верны
2) Кинесика
3) Проксемика
4) Такетика

8. Кинесическими средствами невербального общения выступают:
1) Мимика;
2) Деловое письмо;
3) Публичное выступление;
4) Устная речь

9. Невербальными средствами общения являются…
1) Восклицание;
2) Жесты;
3) Электронная почта;
4) Телефонный разговор.

10. Коммуникация - это:
1) Все ответы верны
2) Процесс передачи информации
3) Процесс установления контактов между людьми
4) Процесс формирования и развития личности

11. Личная зона в процессе общения:
1) 120-350см

Согласована на портале № 75094

2) 15-50см
3) 50-120см
4) Свыше 350см

12. Прием направленного критического слушания целесообразно использовать в деловых ситуациях, связанных с:
    1) «Прочтением» стенических эмоций партнеров
    2) Выслушиванием жалоб клиентов
    3) Дискуссионным обсуждением проблем
    4) Обсуждением каких-либо инновационных проектов
13. Проксемическими характеристиками невербального общения являются:
    1) Дистанция между общающимися;
    2) Мимика;
    3) Похлопывание по спине;
    4) Телефон.
14. Решающим пунктом для работодателя в резюме кандидата является…
    1) Владение двумя иностранными языками;
    2) Стаж работы по необходимой должности, специальности;
    3) Дополнительное образование;
    4) Место проживания будущего сотрудника.
15. К числу сложных вопросов на собеседовании принято относить…
    1) «Кем вы видите себя через пять лет?»
    2) «Почему мы должны взять вас на эту должность?»
    3) «Расскажите о себе»
    4) «Почему Вы уволились с предыдущего места работы?»
16. Существенным признаком конфликта является…
    1) мотивация к продуктивной деятельности;
    2) наличие совместимых целей и задач;
    3) несовместимость интересов, наличие противоречий;
    4) стремление достичь максимальной выгоды.
17. Эскалация конфликта – это…
    1) снижение интенсивности работы;
    2) первое столкновение сторон;
    3) попытка с помощью силы решить проблему в свою пользу;
    нарастание эмоциональной напряженности.
18. К успешным стратегиям разрешения конфликта относится…
    1) стратегия «покера»;
    2) стратегия власти;
    3) стратегия уступки;
    4) переговорная стратегия.
19. Ученым, разработавшим учение о стрессе, основанное на понятии адаптационного синдрома был
    1) Юнг К.Г.;
    2) Селье Г.;
    3) Лассуэлл Г.;
    4) Шеннон К.Э.
20. Одним из элементов имиджа делового человека является…
    1) деловой этикет и протокол;
    2) умение работать в команде;
    3) поведение в конфликтной ситуации;
    4) навык работы в режиме многозадачности.

9.1.2. Перечень вопросов для зачета

1. Деловые коммуникации как дисциплина и реальное явление
2. Коммуникативно-психологические основы делового общения
3. Вербальные средства коммуникации: публичное выступление и проведение совещания
4. Невербальные средства коммуникации: жесты, мимика, позы
5. Письменные формы делового общения: деловое письмо и доклад

Согласована на портале № 75094

6. Формирование имиджа в деловых коммуникациях: стиль одежды, аксессуары, прическа
7. Конфликты и способы их решения: стратегии выхода из конфликтных ситуаций
8. Деловая этика и этикет (правила поведения на совещаниях, публичных выступлениях, переговорах)

9.1.3. Примерный перечень тем для деловых / ситуационных игр

1. Башни
2. Тонущий корабль
3. Что бы сделал Х?
4. Слепые фигуры
5. Минное поле

9.1.4. Примерный перечень тем для дискуссий

1. Необходимо ли учить деловому общению?
2. Надо ли начальнику делегировать свои обязанности подчиненным?
3. Могут ли невербальные средства коммуникации использоваться в деловых переговорах?
4. Влияет ли стиль одежды сотрудников на отношения в коллективе?
5. Надо ли отстаивать свою правоту в конфликтной ситуации?

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.

Посещение лекций

Читать предложенную литературу, делать задания

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

Согласована на портале № 75094

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.

Согласована на портале № 75094

ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЯ

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

СОГЛАСОВАНО:

Должность	Инициалы, фамилия	Подпись
Заведующий выпускающей каф. АОИ	А.А. Сидоров	Согласовано, d4895b45-5d88-49f8-b7c7-e8bf0196776a
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:

Заведующий кафедрой, каф. АОИ	А.А. Сидоров	Согласовано, d4895b45-5d88-49f8-b7c7-e8bf0196776a
Доцент, каф. ФиС	Л.Л. Захарова	Согласовано, 99b56d4a-5ed0-40c3-88c8-3a9ced18829e

РАЗРАБОТАНО:

Старший преподаватель, каф. ФиС	Н.С. Корнющенко-Ермолаева	Разработано, 1a56c3de-cb1b-4076-b807-63dd33dbe68f

Согласована на портале № 75094