

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«ТОМСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ СИСТЕМ
УПРАВЛЕНИЯ И РАДИОЭЛЕКТРОНИКИ»
(ТУСУР)



УТВЕРЖДАЮ
Проректор по УР

Документ подписан электронной подписью

Сертификат: a1119608-cdff-4455-b54e-5235117c185c

Владелец: Семенко Павел Васильевич

Действителен: с 17.09.2019 по 16.09.2024

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ

Уровень образования: **высшее образование - бакалавриат**
Направление подготовки / специальность: **38.03.01 Экономика**
Направленность (профиль) / специализация: **Бухгалтерский учет, анализ и аудит**
Форма обучения: **очная**
Факультет: **Экономический факультет (ЭФ)**
Кафедра: **Кафедра экономики (Экономики)**
Курс: **1**
Семестр: **1**
Учебный план набора 2023 года

Объем дисциплины и виды учебной деятельности

| Виды учебной деятельности | 1 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 | 1 |

Томск

Согласована на портале № 75747

1. Общие положения

1.1. Цели дисциплины

1. Целью изучения дисциплины является формирование у студентов знаний, умений и навыков в области межличностных и групповых деловых коммуникаций, способствующих плодотворной работе в трудовом коллективе.

1.2. Задачи дисциплины

1. Освоение теоретических знаний об основах деловых коммуникаций.
2. Формирование навыков использования различных форм и методов деловых коммуникаций для эффективной командной работы.
3. Формирование навыков делового общения, используя базовые дефектологические знания в социальной и профессиональной сферах.
4. Формирование способности выявления и решения проблем межличностного и межкультурного взаимодействия.

2. Место дисциплины в структуре ОПОП

Блок дисциплин: Б1. Дисциплины (модули).

Часть блока дисциплин: Обязательная часть.

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

Индекс дисциплины: Б1.О.01.03.

Реализуется с применением электронного обучения, дистанционных образовательных технологий.

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

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

Таблица 3.1 – Компетенции и индикаторы их достижения

| Компетенция | Индикаторы достижения компетенции | Планируемые результаты обучения по дисциплине |
|----------------------------------|-----------------------------------|---|
| Универсальные компетенции | | |

| | | |
|---|--|--|
| УК-3. Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде | УК-3.1. Знает основные приемы и нормы социального взаимодействия, основные понятия и методы конфликтологии, технологии межличностной и групповой коммуникации в деловом взаимодействии | Знает основы поиска оптимального решения конфликтной ситуации. Особенности применения каждого из 5 путей решения конфликта. |
| | УК-3.2. Умеет устанавливать и поддерживать контакты, обеспечивающие успешную работу в коллективе, применять основные методы и нормы социального взаимодействия для реализации своей роли и взаимодействия внутри команды | Умеет критиковать и делать комплименты в процессе делового взаимодействия. |
| | УК-3.3. Владеет основными методами и приемами социального взаимодействия и работы в команде; учитывает мнения и особенности поведения окружающих; ориентирован на результат | Владеет навыками выявления факторов, обуславливающих речевое поведение и взаимопонимание коммуникантов, социальной ситуации, социальных ролей, коммуникативного контекста, этнокультурных особенностей, коммуникативных установок. |

| | | |
|---|---|---|
| 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 особенности определения коммуникационных барьеров. Понимает сущности, особенности, причины и условия возникновения технических, межъязыковых, социальных, психологических барьеров в коммуникационных процессах. Понимает как и преодолевать. |
| | УК-9.2. Умеет выбирать стратегию коммуникации в повседневной и профессиональной деятельности с учетом особенностей людей с ограниченными возможностями здоровья и инвалидностью | Умеет применять кодекс профессиональной этики: сущности, требований, особенностей применения при взаимодействии с людьми с ограниченными возможностями. Приемы активизации и управления вниманием человека. |
| | УК-9.3. Владеет способами взаимодействия с лицами, имеющими ограниченными возможностями здоровья или инвалидность, в социальной и профессиональной сферах | Владеет стратегиями коммуникаций с учетом особенностей людей с ограниченными возможностями, приемами активизации и управления вниманием человека. |
| 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 |
|---|-------------|-----------|
| | | 1 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 | 5 | 5 |
| Выполнение практического задания | 12 | 12 |
| Подготовка к тестированию | 5 | 5 |
| Подготовка к устному опросу / собеседованию | 2 | 2 |
| Подготовка к выступлению (докладу) | 4 | 4 |
| Подготовка к дискуссии | 8 | 8 |

| | | |
|-------------------------------------|----|----|
| Общая трудоемкость (в часах) | 72 | 72 |
| 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 |
|--|--------------|---------------|--------------|----------------------------|-------------------------|
| 1 семестр | | | | | |
| 1 Основные характеристики деловой коммуникации | 2 | 3 | 5 | 10 | УК-3, УК-9 |
| 2 Средства коммуникации | 4 | 5 | 10 | 19 | УК-3, УК-9 |
| 3 Формы деловой коммуникации | 4 | 5 | 6 | 15 | УК-3, УК-9 |
| 4 Конфликты в деловых коммуникациях | 4 | 3 | 8 | 15 | УК-3, УК-9 |
| 5 Этика и этикет деловых отношений | 4 | 2 | 7 | 13 | УК-3, УК-9 |
| Итого за семестр | 18 | 18 | 36 | 72 | |
| Итого | 18 | 18 | 36 | 72 | |

5.2. Содержание разделов (тем) дисциплины

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

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

| Названия разделов (тем) дисциплины | Содержание разделов (тем) дисциплины (в т.ч. по лекциям) | Трудоемкость (лекционные занятия), ч | Формируемые компетенции |
|--|---|--------------------------------------|-------------------------|
| 1 семестр | | | |
| 1 Основные характеристики деловой коммуникации | 1. Основные понятия деловых коммуникаций, делового общения 2. Функции и виды деловой коммуникации 3. Коммуникационный процесс | 2 | УК-3, УК-9 |
| | Итого | 2 | |
| 2 Средства коммуникации | 1. Особенности вербальной коммуникации 2. Структура и функции невербальной коммуникации 3. Роль поз, мимики и жестов в деловой коммуникации | 4 | УК-3, УК-9 |
| | Итого | 4 | |
| 3 Формы деловой коммуникации | 1. Деловая беседа 2. Деловое совещание 3. Деловые переговоры 4. Публичное выступление | 4 | УК-3, УК-9 |
| | Итого | 4 | |

| | | | |
|-------------------------------------|--|----|------------|
| 4 Конфликты в деловых коммуникациях | 1. Сущность и содержание понятий «конфликт» и «конфликтология» 2. Функции и виды конфликта 3. Причины конфликтов в деловых коммуникациях 4. Динамическая модель конфликта | 4 | УК-3, УК-9 |
| | Итого | 4 | |
| 5 Этика и этикет деловых отношений | 1. Сущность этики деловых отношений 2. Этические проблемы деловых отношений 3. Основные принципы этики деловых отношений 4. Этикет делового человека | 4 | УК-3, УК-9 |
| | Итого | 4 | |
| Итого за семестр | | 18 | |
| Итого | | 18 | |

5.3. Практические занятия (семинары)

Наименование практических занятий (семинаров) приведено в таблице 5.3.

Таблица 5.3. – Наименование практических занятий (семинаров)

| Названия разделов (тем) дисциплины | Наименование практических занятий (семинаров) | Трудоемкость, ч | Формируемые компетенции |
|--|--|-----------------|-------------------------|
| 1 семестр | | | |
| 1 Основные характеристики деловой коммуникации | Коммуникационный процесс: функции, этапы и особенности. | 3 | УК-3, УК-9 |
| | Итого | 3 | |
| 2 Средства коммуникации | 1. Средства коммуникации. 2. Вербальные и невербальные коммуникации. 3. Виды речи. Основные принципы речевого воздействия. 4. Основные эмоциональные состояния человека. | 5 | УК-3, УК-9 |
| | Итого | 5 | |
| 3 Формы деловой коммуникации | 1. Деловая беседа. 2. Деловые совещания. 3. Деловые переговоры. 4. Публичные выступления. | 5 | УК-3, УК-9 |
| | Итого | 5 | |
| 4 Конфликты в деловых коммуникациях | 1. Сущность, функции, виды и содержание понятий «конфликт» и «конфликтология». 2. Причины конфликтов в деловых коммуникациях. Основные элементы динамической модели конфликта. | 3 | УК-3, УК-9 |
| | Итого | 3 | |

| | | | |
|------------------------------------|-----------------------------|----|------------|
| 5 Этика и этикет деловых отношений | 1. Этика деловых отношений. | 2 | УК-3, УК-9 |
| | 2. Этика делового человека. | | |
| | 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 |
|--|---|-----------------|-------------------------|---------------------------------|
| 1 семестр | | | | |
| 1 Основные характеристики деловой коммуникации | Подготовка к зачету | 1 | УК-3, УК-9 | Зачёт |
| | Выполнение практического задания | 1 | УК-3, УК-9 | Практическое задание |
| | Подготовка к тестированию | 1 | УК-3, УК-9 | Тестирование |
| | Подготовка к устному опросу / собеседованию | 2 | УК-3, УК-9 | Устный опрос / собеседование |
| | Итого | 5 | | |
| 2 Средства коммуникации | Подготовка к выступлению (докладу) | 4 | УК-3, УК-9 | Выступление (доклад) на занятии |
| | Подготовка к зачету | 1 | УК-3, УК-9 | Зачёт |
| | Выполнение практического задания | 3 | УК-3, УК-9 | Практическое задание |
| | Подготовка к тестированию | 1 | УК-3, УК-9 | Тестирование |
| | Подготовка к дискуссии | 1 | УК-3, УК-9 | Дискуссия |
| | Итого | 10 | | |
| 3 Формы деловой коммуникации | Подготовка к зачету | 1 | УК-3, УК-9 | Зачёт |
| | Выполнение практического задания | 3 | УК-3, УК-9 | Практическое задание |
| | Подготовка к тестированию | 1 | УК-3, УК-9 | Тестирование |
| | Подготовка к дискуссии | 1 | УК-3, УК-9 | Дискуссия |
| | Итого | 6 | | |

| | | | | |
|-------------------------------------|----------------------------------|----|------------|----------------------|
| 4 Конфликты в деловых коммуникациях | Подготовка к зачету | 1 | УК-3, УК-9 | Зачёт |
| | Выполнение практического задания | 3 | УК-3, УК-9 | Практическое задание |
| | Подготовка к тестированию | 1 | УК-3, УК-9 | Тестирование |
| | Подготовка к дискуссии | 3 | УК-3, УК-9 | Дискуссия |
| | Итого | 8 | | |
| 5 Этика и этикет деловых отношений | Подготовка к зачету | 1 | УК-3, УК-9 | Зачёт |
| | Выполнение практического задания | 2 | УК-3, УК-9 | Практическое задание |
| | Подготовка к тестированию | 1 | УК-3, УК-9 | Тестирование |
| | Подготовка к дискуссии | 3 | УК-3, УК-9 | Дискуссия |
| | Итого | 7 | | |
| 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 | + | + | + | Выступление (доклад) на занятии, Дискуссия, Зачёт, Практическое задание, Тестирование, Устный опрос / собеседование |
| УК-9 | + | + | + | Выступление (доклад) на занятии, Дискуссия, Зачёт, Практическое задание, Тестирование, Устный опрос / собеседование |

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 |
|---------------------------------|--|---|---|------------------|
| 1 семестр | | | | |
| Выступление (доклад) на занятии | 10 | 0 | 0 | 10 |
| Зачёт | 0 | 0 | 30 | 30 |
| Устный опрос / собеседование | 5 | 5 | 5 | 15 |
| Практическое задание | 5 | 6 | 7 | 18 |

| | | | | |
|--------------------------|----|----|-----|-----|
| Тестирование | 3 | 3 | 3 | 9 |
| Дискуссия | 5 | 5 | 8 | 18 |
| Итого максимум за период | 28 | 19 | 53 | 100 |
| Нарастающим итогом | 28 | 47 | 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>.
2. Деловая этика: Учебное пособие / А. А. Кондратьева, Ф. А. Красина - 2018. 87 с. [Электронный ресурс]: — Режим доступа: <https://edu.tusur.ru/publications/8109>.

7.2. Дополнительная литература

1. Кривоко́ра, Евгения Ивановна. Деловые коммуникации : учебное пособие для вузов. - М. : ИНФРА-М , 2013. - 192 с (наличие в библиотеке ТУСУР - 15 экз.).
2. Психология в профессиональной деятельности: Курс лекций / Л. В. Смольникова - 2016. 203 с. [Электронный ресурс]: — Режим доступа: <https://edu.tusur.ru/publications/6419>.

7.3. Учебно-методические пособия

7.3.1. Обязательные учебно-методические пособия

1. Деловые коммуникации: Методические указания к практическим занятиям и самостоятельной работе / А. А. Кондратьева - 2018. 19 с. [Электронный ресурс]: — Режим доступа: <https://edu.tusur.ru/publications/8095>.

7.3.2. Учебно-методические пособия для лиц

с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов

Учебно-методические материалы для самостоятельной и аудиторной работы обучающихся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов предоставляются в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации.

Для лиц с нарушениями зрения:

- в форме электронного документа;
- в печатной форме увеличенным шрифтом.

Для лиц с нарушениями слуха:

- в форме электронного документа;
- в печатной форме.

Для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

- в форме электронного документа;
- в печатной форме.

7.4. Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы

1. При изучении дисциплины рекомендуется обращаться к современным базам данных, информационно-справочным и поисковым системам, к которым у ТУСУРа открыт доступ: <https://lib.tusur.ru/ru/resursy/bazy-dannyh>.

8. Материально-техническое и программное обеспечение дисциплины

8.1. Материально-техническое и программное обеспечение для лекционных занятий

Для проведения занятий лекционного типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации используется учебная аудитория с достаточным количеством посадочных мест для учебной группы, оборудованная доской и стандартной учебной мебелью. Имеются мультимедийное оборудование и учебно-наглядные пособия, обеспечивающие тематические иллюстрации по лекционным разделам дисциплины.

8.2. Материально-техническое и программное обеспечение для практических занятий

Учебно-вычислительная лаборатория: учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, учебная аудитория для проведения занятий практического типа, учебная аудитория для проведения занятий лабораторного типа, учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа; 634045, Томская область, г. Томск, ул. Красноармейская, д. 146, 611 ауд.

Описание имеющегося оборудования:

- Сервер Intel Xeon X3430;
- Сервер DEMAR-3 на базе AMD Ryzen 7;
- Проектор BenQ MH550;
- Проекционный экран Lumien Eco Picture(2x3м);
- Телевизор HYUNDAI H-LED65FU7003;
- Магнитно-маркерная доска;
- Сканер Canon CanoScan UDE210 A4;
- Принтер Canon LBP-1120;
- Комплект специализированной учебной мебели;
- Рабочее место преподавателя.

Программное обеспечение:

- Google Chrome;
- Microsoft Office 2007;
- Mozilla Firefox;

Лаборатория группового проектного обучения "Социально-экономических проблем": учебная аудитория для проведения занятий практического типа, учебная аудитория для проведения занятий лабораторного типа; 634045, Томская область, г. Томск, ул. Красноармейская, д. 146, 609 ауд.

Описание имеющегося оборудования:

- Интерактивная панель;
 - Камера;
 - Микрофон;
 - Магнитно-маркерная доска;
 - Комплект специализированной учебной мебели;
 - Рабочее место преподавателя.
- Программное обеспечение:
- Google Chrome;
 - Microsoft Office 2007;
 - Mozilla Firefox;

8.3. Материально-техническое и программное обеспечение для самостоятельной работы

Для самостоятельной работы используются учебные аудитории (компьютерные классы), расположенные по адресам:

- 634050, Томская область, г. Томск, Ленина проспект, д. 40, 233 ауд.;
- 634045, Томская область, г. Томск, ул. Красноармейская, д. 146, 209 ауд.;
- 634034, Томская область, г. Томск, Вершинина улица, д. 47, 126 ауд.;
- 634034, Томская область, г. Томск, Вершинина улица, д. 74, 207 ауд.

Описание имеющегося оборудования:

- учебная мебель;
- компьютеры;
- компьютеры подключены к сети «Интернет» и обеспечивают доступ в электронную информационно-образовательную среду ТУСУРа.

Перечень программного обеспечения:

- Microsoft Windows;
- OpenOffice;
- Kaspersky Endpoint Security 10 для Windows;
- 7-Zip;
- Google Chrome.

8.4. Материально-техническое обеспечение дисциплины для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов

Освоение дисциплины лицами с ограниченными возможностями здоровья и инвалидами осуществляется с использованием средств обучения общего и специального назначения.

При занятиях с обучающимися с **нарушениями слуха** предусмотрено использование звукоусиливающей аппаратуры, мультимедийных средств и других технических средств приема/передачи учебной информации в доступных формах, мобильной системы преподавания для обучающихся с инвалидностью, портативной индукционной системы. Учебная аудитория, в которой занимаются обучающиеся с нарушением слуха, оборудована компьютерной техникой, аудиотехникой, видеотехникой, электронной доской, мультимедийной системой.

При занятиях с обучающимися с **нарушениями зрения** предусмотрено использование в лекционных и учебных аудиториях возможности просмотра удаленных объектов (например, текста на доске или слайда на экране) при помощи видеоувеличителей для комфортного просмотра.

При занятиях с обучающимися с **нарушениями опорно-двигательного аппарата** используются альтернативные устройства ввода информации и другие технические средства приема/передачи учебной информации в доступных формах, мобильной системы обучения для людей с инвалидностью.

9. Оценочные материалы и методические рекомендации по организации изучения дисциплины

9.1. Содержание оценочных материалов для текущего контроля и промежуточной аттестации

Для оценки степени сформированности и уровня освоения закрепленных за дисциплиной компетенций используются оценочные материалы, представленные в таблице 9.1.

Таблица 9.1 – Формы контроля и оценочные материалы

| Названия разделов (тем) дисциплины | Формируемые компетенции | Формы контроля | Оценочные материалы (ОМ) |
|--|-------------------------|---------------------------------|--|
| 1 Основные характеристики деловой коммуникации | УК-3, УК-9 | Зачёт | Перечень вопросов для зачета |
| | | Устный опрос / собеседование | Примерный перечень вопросов для устного опроса / собеседования |
| | | Практическое задание | Темы практических заданий |
| | | Тестирование | Примерный перечень тестовых заданий |
| 2 Средства коммуникации | УК-3, УК-9 | Выступление (доклад) на занятии | Примерный перечень тем для выступления (доклада) на занятии |
| | | Зачёт | Перечень вопросов для зачета |
| | | Практическое задание | Темы практических заданий |
| | | Тестирование | Примерный перечень тестовых заданий |
| | | Дискуссия | Примерный перечень тем для дискуссий |
| 3 Формы деловой коммуникации | УК-3, УК-9 | Зачёт | Перечень вопросов для зачета |
| | | Практическое задание | Темы практических заданий |
| | | Тестирование | Примерный перечень тестовых заданий |
| | | Дискуссия | Примерный перечень тем для дискуссий |
| 4 Конфликты в деловых коммуникациях | УК-3, УК-9 | Зачёт | Перечень вопросов для зачета |
| | | Практическое задание | Темы практических заданий |
| | | Тестирование | Примерный перечень тестовых заданий |
| | | Дискуссия | Примерный перечень тем для дискуссий |
| 5 Этика и этикет деловых отношений | УК-3, УК-9 | Зачёт | Перечень вопросов для зачета |
| | | Практическое задание | Темы практических заданий |
| | | Тестирование | Примерный перечень тестовых заданий |
| | | Дискуссия | Примерный перечень тем для дискуссий |

Шкала оценки сформированности отдельных планируемых результатов обучения по

дисциплине приведена в таблице 9.2.

Таблица 9.2 – Шкала оценки сформированности планируемых результатов обучения по дисциплине

| Оценка | Баллы за ОМ | Формулировка требований к степени сформированности планируемых результатов обучения | | |
|----------------------------|--|---|---|--|
| | | знать | уметь | владеть |
| 2 (неудовлетворительно) | < 60% от максимальной суммы баллов | отсутствие знаний или фрагментарные знания | отсутствие умений или частично освоенное умение | отсутствие навыков или фрагментарные применение навыков |
| 3 (удовлетворительно) | от 60% до 69% от максимальной суммы баллов | общие, но не структурированные знания | в целом успешно, но не систематически осуществляемое умение | в целом успешное, но не систематическое применение навыков |
| 4 (хорошо) | от 70% до 89% от максимальной суммы баллов | сформированные, но содержащие отдельные проблемы знания | в целом успешное, но содержащие отдельные пробелы умение | в целом успешное, но содержащие отдельные пробелы применение навыков |
| 5 (отлично) | ≥ 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. Ваш начальник дал Вам указание написать письмо оферту для ООО«Витра». Что будет содержаться в данном письме?
 - а) информация об оказываемых услугах
 - б) предложение заключить договор
 - в) рекламное сообщение
 - г) запрос информации
2. От чего не зависит искусство речи при подготовке публичного выступления?
 - а) личности докладчика, того как он держится
 - б) вербального и невербального способа передачи сообщения
 - в) содержания и структуры сообщения
 - г) нет верного ответа
3. Перед важной презентацией Вам рекомендовали поработать над Вашим акустическим образом. Что к нему относится?
 - а) совокупность дыхания, артикуляции, произношения, интонации, модуляции, темпа речи, паузы, грамотности речи представляют собой...
 - б) одежда, телодвижения, мимика, жесты, визуальный контакт с аудиторией
 - в) мелодизм речи, различное озвучивание важных и менее важных слов в одном предложении
 - г) все ответы верны
4. Какие барьеры общения могут возникнуть в процессе принятия иностранной делегации?
 - а) межъязыковые
 - б) мировоззренческие
 - в) соматические
 - г) социолингвистические
5. Как называется соединение определенным образом участвующих в коммуникационном процессе индивидов?
 - а) информационным потоком
 - б) коммуникационная сеть
 - в) централизованным информационным потоком
 - г) всеканальной сетью
6. К какому тактическому приему относится ситуация в процессе переговоров, когда одна сторона пытается запугать противоположную сторону при помощи распространения слухов или использования средств массовой информации?
 - а) блеф
 - б) запугивание через косвенные источники
 - в) создание неудобства
 - г) уровень полномочий
7. В рамках исполнения должностных обязанностей Вы позвонили сотруднику другого отдела для уточнения сроков реализации совместных мероприятий. Неожиданно телефонная связь оборвалась. Кто из собеседников, согласно нормам деловой этики, должен перезвонить?
 - а) инициатор звонка
 - б) не имеет значения кто
 - в) младший по протокольному старшинству
 - г) кому позвонили
8. В рамках исполнения должностных обязанностей Вы позвонили сотруднику другого отдела для уточнения сроков реализации совместных мероприятий. Кто из собеседников, согласно нормам деловой этики, должен первым закончить разговор?

- а) кому позвонили
 - б) инициатор звонка
 - в) не имеет значения кто
 - г) младший по протокольному старшинству
9. В каком из вариантов представлены все базовые элементы коммуникаций?
- а) отправитель, сообщение, канал, получатель
 - б) отправитель, канал, получатель
 - в) отправитель, получатель
 - г) сообщение, канал, получатель
10. Как называется вид коммуникаций, если вы обедаете с деловым партнером в ресторане и он предлагает обсудить основные аспекты заключаемого договора?
- а) интраперсональной коммуникации
 - б) межличностной коммуникации
 - в) групповой коммуникации
 - г) массовой коммуникации
11. Ваш коллега по работе в процессе обсуждения концепции реализации инвестиционного проекта проявляет полную открытость, но в то же время реагирует не адекватно на предоставляемую информацию. Какой из коммуникационных стилей он демонстрирует?
- а) самореализация
 - б) самораскрытие
 - в) самозащита
 - г) уход в себя
12. Ваш коллега по работе в процессе обсуждения концепции реализации инвестиционного проекта проявляет высокую адекватностью обратной связи, но не желает нежеланием раскрывать свои мысли и суждения. Какой из коммуникационных стилей он демонстрирует?
- а) самореализация
 - б) самораскрытие
 - в) самозащита
 - г) уход в себя
13. Ваш коллега по работе в процессе обсуждения концепции реализации инвестиционного проекта проявляет адекватность обратной связи и открыто высказывает свои мысли. Какой из коммуникационных стилей он демонстрирует?
- а) самореализация
 - б) самораскрытие
 - г) самозащита
 - д) уход в себя
14. В процессе подготовки презентации Вы не знаете какое количество людей будет присутствовать, но Ваш начальник определил необходимость использования диалога. Сколько человек будет присутствовать на презентации?
- а) малая группа (10-12 человек)
 - б) средняя группа (25-50)
 - в) большая группа
 - г) нет верного ответа
15. В процессе проведения презентации Вы заметили, что одни из слушателей часто моргает, он озадачен. Что Вам следует сделать в данной ситуации?
- а) сбавить темп и повторить главное
 - б) продолжить презентацию в том же темпе
 - в) продолжить презентацию, сбавив темп
 - г) уточнить у слушателя, что вызвало такую реакцию
16. Если после окончания презентации Вам высказывают мнение противоположное Вашему, что вы должны ответить?
- а) никак не могу с Вами согласиться
 - б) полностью с Вами согласен
 - в) это интересно. Однако рассмотрим вопрос с точки зрения...
 - г) нет верного варианта
17. Для проведения переговоров Вам необходимо понимать и разграничивать этапы

- переговоров. Что не относится к этапам проведения переговоров?
- а) выяснение позиций сторон
 - б) торг
 - в) заключение сделки
 - г) нет верного ответа
18. Ваше руководство срочно собирает совещание информационное совещание. Какие вопросы там будут обсуждаться?
- а) принятие решений по финансовым вопросам
 - б) проблемы предприятия в производственной сфере
 - в) стратегия развития предприятия
 - г) кратко сообщат о положении дел, чтобы у руководства и участников сложилось общее представление о том, как развиваются события
19. Ваш коллега в процессе обсуждения рабочих моментов активно выражает идеи, мысли и сообщает их Вам. Какую функцию коммуникации он использует в данной ситуации?
- а) информационную
 - б) аффективную функцию коммуникаций
 - в) оценочную функцию коммуникаций
 - г) нет верного ответа
20. Ваше руководство поручило Вам найти новых клиентов. Вы понимаете, что для достижения цели необходимо использовать все этапы коммуникационного процесса. В каком из вариантов представлены все этапы?
- а) зарождение идеи, выбор канала передачи информации, передача сообщения, интерпретация сообщения
 - б) зарождение идеи, передача сообщения, интерпретация сообщения
 - в) зарождение идеи, выбор канала передачи информации, интерпретация сообщения
 - г) нет верного варианта

9.1.2. Перечень вопросов для зачета

1. Понятие отношений. Структурные параметры отношений.
2. Общение и отношение: общее и особенное
3. Динамика отношений: основные этапы.
4. Коммуникация как основа деловых отношений.
5. Специфика и основные задачи деловой коммуникации.
6. Влияние организационной структуры предприятия на характер деловых отношений.
7. Коммуникативные модели взаимодействия партнеров.
8. Обратная связь в деловой коммуникации, условия ее эффективности.
9. Коммуникативные барьеры в деловом общении.
10. Проблема совместимости и сработанности в группе.
11. Механизмы взаимопонимания в деловом общении.
12. Проблема интерпретации невербальных средств коммуникации.
13. Сознательное и подсознательное в невербальном поведении.
14. Перцептивный аспект делового общения.
15. Чувства и эмоции в деловом взаимодействии.
16. Проблема точности восприятия в процессе делового контакта.
17. Феномен личного влияния в процессе деловой коммуникации.
18. Манипуляция, ее типы и признаки. Защита от манипуляции.
19. Использование «эффектов» восприятия в деловом общении.
20. Самопрезентация в деловых контактах.
21. Формирование аттракции в деловых отношениях.
22. Интерактивный аспект делового общения.
23. Стратегии устных деловых взаимодействий.
24. Цели и факторы эффективного слушания в устных формах взаимодействий.
25. Подготовка к публичным выступлениям.
26. Убеждение и убеждаемость в системе делового общения.
27. Спор и полемика как формы деловой коммуникации.
28. Реклама как коммуникативный процесс.
29. Деловые переговоры, их подготовка и проведение.

30. Деловое совещание, его цели и проведение.
31. Деловая беседа, ее разновидности.
32. Презентация как форма деловой коммуникации.
33. Пресс-конференция, ее организация и проведение.
34. Деловые приемы, их коммуникативный смысл.
35. Стратегии письменных деловых коммуникаций.
36. Конфликты в деловых отношениях, их причины.
37. Динамика и интенсивность конфликтов.
38. Стратегии выхода их конфликта. Проблема предупреждения конфликтов в деловой сфере.
39. Межкультурные особенности деловых контактов.
40. Стратегии коммуникаций с учетом особенностей людей с ограниченными возможностями. Приемы активизации и управления вниманием человека.
41. Кодекс профессиональной этики: сущность, требования, особенности применения при взаимодействии с людьми с ограниченными возможностями.

9.1.3. Примерный перечень вопросов для устного опроса / собеседования

1. Характеристика основных элементов коммуникационного процесса.
2. Роль информации в коммуникационном процессе.
3. В чем разница между философским и социологическим подходом к общению.
4. Сущность коммуникационного процесса.
5. Основные цели коммуникаций.
6. Структурные компоненты общения.
7. Функции и виды деловой коммуникации.

9.1.4. Темы практических заданий

1. Самопрезентация.
2. Критика и комплименты: применение на ближайшем окружении, анализ реакции.
3. Конфликтология. Выявление основных элементов динамической модели конфликта на примере жизненной ситуации.
4. Основные требования к одежде делового человека. Ситуационные задания.
5. Вербальные и невербальные коммуникации: применение и анализ реакций.

9.1.5. Примерный перечень тем для выступления (доклада) на занятии

Невербальное общение, как инструмент эффективных коммуникаций

1. Позы, мимика и жесты в деловой коммуникации.
2. Факторы, обуславливающие речевое поведение и взаимопонимание коммуникантов: коммуникативная компетентность, социальная ситуация, социальные роли, коммуникативный контекст, этнокультурные особенности, коммуникативная установка.
3. Понятие о коммуникационных барьерах. Сущность, особенности, причины и условия возникновения технических, межъязыковых, социальных, психологических барьеров в коммуникационных процессах. Поиск путей их преодоления
4. Психология переговоров.
5. Особенности деловой переписки.
6. Виды деловых коммуникаций (преимущества и недостатки)
7. Особенности и способы коммуникационного процесса с людьми с ограниченными возможностями здоровья. Приемы активизации и управления вниманием человека

9.1.6. Примерный перечень тем для дискуссий

1. Две основные позиции по отношению к этике в деловых отношениях.
2. Дресс-код. За и против.
3. Конфликты в процессе командной работы. Есть ли положительные стороны конфликта? Поиск оптимального пути решения конфликтной ситуации.
4. Критика и комплименты в деловых коммуникациях. Допустимы ли комплименты в процессе делового взаимодействия?
5. Деловая этика. Нужно ли учитывать диффектологические и социальные особенности коллектива?

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 Экономики
протокол № 1 от «26» 1 2023 г.

СОГЛАСОВАНО:

| Должность | Инициалы, фамилия | Подпись |
|--|-------------------|--|
| Заведующий выпускающей каф. Экономики | В.Ю. Цибульникова | Согласовано, bbc9013e-1509-4582- b986-4eb4b832138c |
| Заведующий обеспечивающей каф. Экономики | В.Ю. Цибульникова | Согласовано, bbc9013e-1509-4582- b986-4eb4b832138c |
| И.О. начальника учебного управления | И.А. Лариошина | Согласовано, c3195437-a02f-4972- a7c6-ab6ee1f21e73 |

ЭКСПЕРТЫ:

| | | |
|------------------------|--------------------|--|
| Доцент, каф. экономики | Н.Б. Васильковская | Согласовано, 72f60e85-691a-4e2e- a026-beba382cee78 |
| Доцент, каф. экономики | Н.В. Шимко | Согласовано, 1559df48-00f3-4030- 9034-e91dbb8b740a |

РАЗРАБОТАНО:

| | | |
|---------------------------------------|------------------|--|
| Старший преподаватель, каф. экономики | А.А. Кондратьева | Разработано, e5e834b1-a6de-4142- a94d-6b4cba94f1c2 |
|---------------------------------------|------------------|--|