**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

**Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования**

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

УТВЕРЖДАЮ
Проректор по учебной работе
_____П.В. Сенченко
«23» _____12_____ 2020 г.

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: **заочная (в том числе с применением дистанционных образовательных технологий)**
Факультет: **Факультет дистанционного обучения (ФДО)**
Кафедра: **Кафедра экономики (Экономики)**
Курс: **1**
Семестр: **1**
Учебный план набора 2021 года

Объем дисциплины и виды учебной деятельности

| Виды учебной деятельности | 1 семестр | Всего | Единицы |
|---|---|---|---|
| Самостоятельная работа | 60 | 60 | часов |
| Самостоятельная работа под руководством преподавателя | 6 | 6 | часов |
| Контрольные работы | 2 | 2 | часов |
| Подготовка и сдача зачета | 4 | 4 | часов |
| Общая трудоемкость (включая промежуточную аттестацию) | 72 | 72<br>2 | часов<br>з.е. |

| Формы промежуточной аттестация | Семестр | Количество |
|---|---|---|
| Зачет | 1 | |
| Контрольные работы | 1 | 1 |

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Сенченко П.В.
Должность: Проректор по УР
Дата подписания: 23.12.2020
Уникальный программный ключ:
a1119608-cdff-4455-b54e-5235117c185c

Томск

Согласована на портале № 75873

## 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. Обучение навыкам использования различных форм и методов деловых коммуникаций для эффективной командной работы.
3. Развитие навыков делового общения, используя базовые дефектологические знания в социальной и профессиональной сферах.
4. Формирование способности выявления и решения проблем межличностного и межкультурного взаимодействия.
5. Освоение базовых дефектологических знаний для применения в социальной и профессиональной сферах.

## 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 № 75873

| | | |
|---|---|---|
| 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 | Обладает необходимыми знаниями в области поиска оптимального решения конфликтной ситуации и 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 | Правильно критикует и делает 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 | Выявляет факторы, обуславливающие речевое поведение и взаимопонимание коммуникантов, социальной ситуации, социальных ролей, коммуникативного контекста, этнокультурных особенностей, коммуникативных установок. |

Согласована на портале № 75873

| | | |
|---|---|---|
| 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 типы коммуникационных барьеров. Понимает сущность, особенности, причины и условия возникновения технических, межъязыковых, социальных, психологических барьеров в коммуникационных процессах, в том числе в отношении лиц с ограниченными возможностями. |
| | УК-9.2. Умеет выбирать стратегию коммуникации в повседневной и профессиональной деятельности с учетом особенностей людей с ограниченными возможностями здоровья и инвалидностью | Использует знания кодекса 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 ограниченные возможности здоровья или инвалидность, в социальной и профессиональной сферах | Применяет стратегии 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** | 8 | 8 |
| Самостоятельная работа под руководством преподавателя | 6 | 6 |
| Контрольные работы | 2 | 2 |
| **Самостоятельная работа обучающихся, в т.ч. контактная внеаудиторная работа обучающихся с преподавателем, всего** | 60 | 60 |
| Самостоятельное изучение тем (вопросов) теоретической части дисциплины | 50 | 50 |
| Подготовка к контрольной работе | 10 | 10 |
| **Подготовка и сдача зачета** | 4 | 4 |
| **Общая трудоемкость (в часах)** | 72 | 72 |
| **Общая трудоемкость (в з.е.)** | 2 | 2 |

Согласована на портале № 75873

## 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 | Контр. раб. | СРП, ч. | Сам. раб., ч | Всего часов (без промежуточной аттестации) | Формируемые компетенции |
|---|---|---|---|---|---|
| **1 семестр** | | | | | |
| 1 Основные характеристики деловой коммуникации | 2 | 1 | 7 | 10 | УК-3, УК-9 |
| 2 Средства коммуникации | | 1 | 10 | 11 | УК-3, УК-9 |
| 3 Формы деловой коммуникации | | 2 | 17 | 19 | УК-3, УК-9 |
| 4 Конфликты в деловых коммуникациях | | 1 | 14 | 15 | УК-3, УК-9 |
| 5 Этика и этикет деловых отношений | | 1 | 12 | 13 | УК-3, УК-9 |
| Итого за семестр | 2 | 6 | 60 | 68 | |
| Итого | 2 | 6 | 60 | 68 | |

### 5.2. Содержание разделов (тем) дисциплины

Содержание разделов (тем) дисциплины приведено в таблице 5.2.

Таблица 5.2 – Содержание разделов (тем) дисциплины

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

Согласована на портале № 75873

| | | | |
|---|---|---|---|
| 4 Конфликты в деловых коммуникациях | 1. Сущность и содержание понятий «конфликт» и «конфликтология»<br>2. Функции и виды конфликта<br>3. Причины конфликтов в деловых коммуникациях<br>4. Динамическая модель конфликта | 1 | УК-3, УК-9 |
| | Итого | 1 | |
| 5 Этика и этикет деловых отношений | 1. Сущность этики деловых отношений<br>2. Этические проблемы деловых отношений<br>3. Основные принципы этики деловых отношений<br>4. Этикет делового человека | 1 | УК-3, УК-9 |
| | Итого | 1 | |
| Итого за семестр | | 6 | |
| Итого | | 6 | |

### 5.3. Контрольные работы

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

Таблица 5.3 – Контрольные работы

| № п.п. | Виды контрольных работ | Трудоемкость, ч | Формируемые компетенции |
|---|---|---|---|
| **1 семестр** | | | |
| 1 | Контрольная работа с автоматизированной проверкой | 2 | УК-3, УК-9 |
| Итого за семестр | | 2 | |
| Итого | | 2 | |

### 5.4. Лабораторные занятия

Не предусмотрено учебным планом

### 5.5.Контроль самостоятельной работы (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 | Самостоятельное изучение тем (вопросов) теоретической части дисциплины | 5 | УК-3 | Зачёт, Тестирование |
| | Подготовка к контрольной работе | 2 | УК-3, УК-9 | Контрольная работа |
| | Итого | 7 | | |

Согласована на портале № 75873

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| 2 Средства коммуникации | Самостоятельное изучение тем (вопросов) теоретической части дисциплины | 8 | УК-3, УК-9 | Зачёт, Тестирование |
| | Подготовка к контрольной работе | 2 | УК-3, УК-9 | Контрольная работа |
| | Итого | 10 | | |
| 3 Формы деловой коммуникации | Самостоятельное изучение тем (вопросов) теоретической части дисциплины | 15 | УК-3, УК-9 | Зачёт, Тестирование |
| | Подготовка к контрольной работе | 2 | УК-3, УК-9 | Контрольная работа |
| | Итого | 17 | | |
| 4 Конфликты в деловых коммуникациях | Самостоятельное изучение тем (вопросов) теоретической части дисциплины | 12 | УК-3, УК-9 | Зачёт, Тестирование |
| | Подготовка к контрольной работе | 2 | УК-3, УК-9 | Контрольная работа |
| | Итого | 14 | | |
| 5 Этика и этикет деловых отношений | Самостоятельное изучение тем (вопросов) теоретической части дисциплины | 10 | УК-3, УК-9 | Зачёт, Тестирование |
| | Подготовка к контрольной работе | 2 | УК-3, УК-9 | Контрольная работа |
| | Итого | 12 | | |
| Итого за семестр | | 60 | | |
| | Подготовка и сдача зачета | 4 | | Зачет |
| Итого | | 64 | | |

### 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 |
|---|---|---|---|---|
| | Конт.Раб. | СРП | Сам. раб. | |
| УК-3 | + | + | + | Зачёт, Контрольная работа, Тестирование |
| УК-9 | + | + | + | Зачёт, Контрольная работа, Тестирование |

## 6. Рейтинговая система для оценки успеваемости обучающихся

Рейтинговая система не используется

## 7. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

Согласована на портале № 75873

### 7.1. Основная литература

1. Деловая этика: Учебное пособие / А. А. Кондратьева, Ф. А. Красина - 2018. 87 с. Доступ из личного кабинета студента. [Электронный ресурс]: — Режим доступа: https://edu.tusur.ru/publications/8109.

2. Емельянова Е. А. Деловые коммуникации: Учебное пособие / Емельянова Е. А. - Томск: ФДО, ТУСУР, 2014. - 122 с. Доступ из личного кабинета студента. [Электронный ресурс]: — Режим доступа: https://study.tusur.ru/study/library.

### 7.2. Дополнительная литература

1. Левченко, В. В. Стратегии интервью в деловой коммуникации : учебное пособие / В. В. Левченко. — Самара : Самарский университет, 2019. — 148 с. Доступ из личного кабинета студента. [Электронный ресурс]: — Режим доступа: https://reader.lanbook.com/book/148614.

2. Владимирова, Н. В. Основы деловых коммуникаций : учебное пособие / Н. В. Владимирова, Н. В. Соломина. — Омск : ОмГТУ, 2019. — 110 с. Доступ из личного кабинета студента. [Электронный ресурс]: — Режим доступа: https://reader.lanbook.com/book/186899.

### 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. Доступ из личного кабинета студента. [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. Иное учебно-методическое обеспечение

1. Емельянова Е.А. Деловые коммуникации [Электронный ресурс]: электронный курс / Е.А. Емельянова. - Томск : ФДО, ТУСУР, 2021 (доступ из личного кабинета студента) .

### 7.5. Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы

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

## 8. Материально-техническое и программное обеспечение дисциплины

### 8.1. Общие требования к материально-техническому и программному обеспечению дисциплины

Учебные аудитории для проведения занятий лабораторного типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, для самостоятельной работы студентов

634034, Томская область, г. Томск, Вершинина улица, д. 74, 207 ауд.

Согласована на портале № 75873

Описание имеющегося оборудования:
- Веб-камера - 6 шт.;
- Наушники с микрофоном - 6 шт.;
- Комплект специализированной учебной мебели;
- Рабочее место преподавателя.

Программное обеспечение:
- 7-Zip;
- Google Chrome;
- Kaspersky Endpoint Security для Windows;
- LibreOffice;
- Microsoft Windows;

### 8.2. Материально-техническое и программное обеспечение для самостоятельной работы

Для самостоятельной работы используются учебные аудитории (компьютерные классы), расположенные по адресам:
- 634050, Томская область, г. Томск, Ленина проспект, д. 40, 233 ауд.;
- 634045, Томская область, г. Томск, ул. Красноармейская, д. 146, 209 ауд.;
- 634034, Томская область, г. Томск, Вершинина улица, д. 47, 126 ауд.;
- 634034, Томская область, г. Томск, Вершинина улица, д. 74, 207 ауд.

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

Перечень программного обеспечения:
- Microsoft Windows;
- OpenOffice;
- Kaspersky Endpoint Security 10 для Windows;
- 7-Zip;
- Google Chrome.

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

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

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

При занятиях с обучающимися с **нарушениями зрения** предусмотрено использование в лекционных и учебных аудиториях возможности просмотра удаленных объектов (например, текста на доске или слайда на экране) при помощи видеоувеличителей для 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 № 75873

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 |
| | | Контрольная работа | Примерный перечень тем и тестовых заданий на контрольные работы |
| | | Тестирование | Примерный перечень тестовых заданий |
| 2 Средства коммуникации | УК-3, УК-9 | Зачёт | Перечень вопросов для зачета |
| | | Контрольная работа | Примерный перечень тем и тестовых заданий на контрольные работы |
| | | Тестирование | Примерный перечень тестовых заданий |
| 3 Формы деловой коммуникации | УК-3, УК-9 | Зачёт | Перечень вопросов для зачета |
| | | Контрольная работа | Примерный перечень тем и тестовых заданий на контрольные работы |
| | | Тестирование | Примерный перечень тестовых заданий |
| 4 Конфликты в деловых коммуникациях | УК-3, УК-9 | Зачёт | Перечень вопросов для зачета |
| | | Контрольная работа | Примерный перечень тем и тестовых заданий на контрольные работы |
| | | Тестирование | Примерный перечень тестовых заданий |
| 5 Этика и этикет деловых отношений | УК-3, УК-9 | Зачёт | Перечень вопросов для зачета |
| | | Контрольная работа | Примерный перечень тем и тестовых заданий на контрольные работы |
| | | 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 № 75873

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| 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. Ваш начальник дал Вам указание написать письмо оферту для ООО«Витра». Что будет содержаться в данном письме?
   а) финформация об оказываемых услугах

Согласована на портале № 75873

b) предложение заключить договор
c) рекламное сообщение
d)запрос информации

2. Как называется система специальных мер, направленных на преодоление недостатков психофизического развития?
   a) воспитанием
   b) адаптацией
   c) коррекцией
   d) компенсацией
3. При подготовке публичного выступления важно понимать, что искусство речи не зависит от:
   a) личности докладчика, того как он держится
   b) вербального и невербального способа передачи сообщения
   c) содержания и структуры сообщения
   d)нет верного ответа
4. Перед важной презентацией Вам рекомендовали поработать над Вашим акустическим образом. Что к нему относится?
   a) совокупность дыхания, артикуляции, произношения, интонации, модуляции, темпа речи, паузы, грамотности речи представляют собой…
   b) одежда, телодвижения, мимика, жесты, визуальный контакт с аудиторией
   c) мелодизм речи, различное озвучивание важных и менее важных слов в одном предложении
   d) все ответы верны
5. Какие барьеры общения могут возникнуть в процессе принятия иностранной делегации?
   a) межъязыковые
   b) мировоззренческие
   c) соматические
   d) социолингвистические
6. Ситуация в процессе переговоров, когда одна сторона пытается запугать противоположную сторону при помощи распространения слухов или использования средств массовой информации относится к тактическому приему…
   a) блеф
   b) запугивание через косвенные источники
   c) создание неудобства
   d) 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?
   a) инициатор звонка
   b) не имеет значения кто
   c) младший по протокольному старшинству
   d) кому позвонили
8. Вы обедаете с деловым партнером в ресторане. Он предлагает обсудить основные аспекты заключаемого договора. Данный вид коммуникаций относится к...
   a) интраперсональной коммуникации
   b) межличностной коммуникации
   c) групповой коммуникации
   d) массовой коммуникации
9. 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?
   a) самореализация
   b) самораскрытие
   c) самозащита
   d) уход в себя
10. В процессе проведения презентации Вы заметили, что одни из слушателей часто моргает,

Согласована на портале № 75873

он озадачен, то Вам следует…
а) сбавить темп и повторить главное
b) продолжить презентацию в том же темпе
c) продолжить презентацию, сбавив темп
d) уточнить у слушателя, что вызвало такую реакцию

11. Укажите структурные компоненты общения.
а) Предмет общения.
б) Коммуникативные мотивы общения.
в) Контроль трудовой дисциплины.
г) Средства общения.
12. Назовите виды коммуникации, классифицированные по признаку «инициативность коммуникаторов».
а) Массовая коммуникация, коммуникация среднего уровня, локальная.
б) Непосредственные и опосредованные.
в) Активные и пассивные.
г) Случайные и неслучайные.
13. Информация, используемая для коммуникационного управления, подразделяется:
а) на базовую и текущую;
б) на непосредственную и опосредованную;
в) на активную и пассивную;
г) на значимую и не значимую.
14. К какому виду текущей информации, используемой для коммуникационного управления, относится информация, содержащаяся в счетах, учетных, бухгалтерских и других документах?
а) Документированная.
б) Недокументированная.
в) Активная.
г) Пассивная.
15. Функции речи:
а) внешняя, внутренняя;
б) сигникативная, регулятивная, общение, коммуникации;
в) визуальная, акустическая, ольфакторная, тактильная;
г) лингвистическая, акустическая, тактильная.
16. К какой системе невербальной коммуникации относятся жесты, мимика, позы?
а) Визуальная система.
б) Акустическая система.
в) Тактильная система.
г) Ольфакторная система.
17. Укажите варианты неэтичного поведения руководителей предприятия.
а) Сокрытие информации о последствиях вредных производств.
б) Забота об окружающей среде.
в) Уважение правовых норм.
г) Подкуп чиновников.
18. Выберите верные утверждения.
а) Многие нормы взаимоотношений в деловой сфере справедливы для повседневной жизни.
б) Практически все правила межличностных отношений находят свое отражение в служебной этике.
в) Внешний облик делового человека не имеет значения в деловой коммуникации.
г) Все ответы верны.
19. Согласно деловому этикету руководителю и членам делегации на переговорах дарить одинаковые подарки:
а) разрешено;
б) недопустимо;
в) данный вопрос не регламентирован;
г) зависит от страны, которая принимает делегацию.
20. Назовите принцип делового поведения (по Л. Хосмеру), основанный на взглядах

Согласована на портале № 75873

Аристотеля и Платона о личных добродетелях – честности, открытости, умеренности и т. п.

а) Никогда не делай того, что не в твоих долгосрочных интересах или интересах твоей компании.

б) Никогда не делай того, о чем нельзя было бы сказать, что это действительно честное, открытое и истинное, о котором можно было бы с гордостью объявить на всю страну в прессе и по телевидению.

в) Никогда не делай того, что нарушает закон, ибо в законе представлены основные моральные нормы общества.

г) Никогда не делай того, что  в твоих долгосрочных интересах или интересах твоей компании.

### 9.1.2. Перечень вопросов для зачета

Приведены примеры типовых заданий из банка контрольных тестов, составленных по пройденным разделам дисциплины

1. Проблемное деловое совещание:
   а) характерна разработка повестки дня с регламентацией времени на выступления и обсуждение рассматриваемой проблемы
   б) регулярно собирается для решения оперативных вопросов по плану в определенные дни
   в) может не иметь регламентированной повестки дня, зачастую проводится без председателя и сводится к обмену мнениями по какому-либо вопросу
   г) нет верного варианта
2. Прием «зацепки»:
   а) выражается в необычном вопросе, сравнении, кратком изложении проблемы
   б) заключается в непосредственном переходе к делу сразу, без вступления
   в) заключается в использовании дружеских слов, личного обращения по имени и отчеству, который позволит установить контакт в начале разговора
   г) нет верного варианта
3. Антикульминационная структура изложения материала:
   а) выводы делаются в конце выступления
   б) основная проблема раскрывается в середине выступления
   в)решение проблемы дано в начале выступления, а потом оно раскрывается и поясняется
   г) нет верного варианта
4. Прямое ускорение:
   а) стимулируется за счет фраз с предложением принять сразу решение по интересующей проблеме
   б) предполагает в процессе деловой беды предлагать не одно, а несколько решений
   в) позволяет привести собеседника к окончательному решению постепенно
   г) нет верного варианта
5. В конце делового совещания руководитель должен
   а) четко сформулировать решения, принятые в ходе коллективного обсуждения
   б) назвать ответственных исполнителей
   в) выделить основные моменты рассматриваемого вопроса
   г) нет верного варианта
6. Пирамидальная структура изложения материала:
   а) выводы делаются в конце выступления
   б) решение проблемы дано в начале выступления, а потом оно раскрывается и поясняется
   в) основная проблема раскрывается в середине выступления
   г) нет верного варианта
7. Постоянно действующее совещание:
   а) может не иметь регламентированной повестки дня, зачастую проводится без председателя и сводится к обмену мнениями по какому-либо вопросу
   б) регулярно собирается для решения оперативных вопросов по плану в определенные дни
   в) характерна разработка повестки дня с регламентацией времени на выступления и обсуждение рассматриваемой проблемы

Согласована на портале № 75873

г) нет верного варианта

8. Фиксация договоренности является:
   а) заключительным элементом основной части деловой беседы
   б) заключительным элементом подготовительной части деловой беседы
   в) элементом заключительного этапа деловой беседы
   г) нет верного варианта
9. Прием прямого подхода:
   а) заключается в использовании дружеских слов, личного обращения по имени и отчеству, который позволит установить контакт в начале разговора
   б) предполагает в начале встречи постановки ряда вопросов по проблемам, которые должны быть рассмотрены в беседе
   в) заключается в непосредственном переходе к делу сразу, без вступления
   г) нет верного варианта
10. Оценка «языка собеседника»:
    а) позволяет подстроиться под тип речи собеседника, что увеличивает эффективность передачи информации
    б) дает возможность собеседнику показать уровень знаний, комбинировать различные типы вопросов
    в) позволяет передавать информацию на уровне профессиональной компетентности собеседника
    г) нет верного варианта

### 9.1.3. Примерный перечень тем и тестовых заданий на контрольные работы

Деловые коммуникации

1. Функции речи:
   а) внешняя, внутренняя;
   б) сигникативная, регулятивная, общение, коммуникации;
   в) визуальная, акустическая, ольфакторная, тактильная;
   г) нет верного ответа.
2. К какой системе невербальной коммуникации относятся жесты, мимика, позы?
   а) Визуальная система.
   б) Акустическая система.
   в) Тактильная система.
   г) Ольфакторная система.
3. Наука, которая изучает внешние проявления человеческих чувств и эмоций, т. е. мимику, жесты, пантомимику (позы, осанку, поклоны, походку), носит название:
   а) Проксемика
   б) Такесика
   в) Кинесика
   г) Лингвистика
4. Укажите принципы речевого воздействия.
   а) Доступность.
   б) Регулятивность.
   в) Ассоциативность.
   г) Интенсивность.
5. К какому виду жестов относятся соединение пальцев в купол пирамиды; раскачивание на стуле?
   а) Жесты оценки.
   б) Жесты уверенности.
   в) Жесты нервозности и неуверенности.
   г) Жесты самоконтроля.
6. Наука, которая изучает контакты общающихся людей, осуществляемых с помощью прикосновения, носит название:
   а) Проксемика.
   б) Такесика.
   в) Кинесика.
   г) Линксемика.

Согласована на портале № 75873

7. Какой тип артикуляции заключается в «проглатывании» окончаний слов или отдельных звуков в словах, в небрежном произнесении отдельных звуков в сочетании с неритмичной речью?
   а) Подчеркнуто ясная.
   б) Умеренно ясная.
   в) Умеренно неясная.
   г) Неясная.
8. Какая из функций конфликта направлена на создание здорового социально-психологического климата, утверждение уважительного отношения к труду и деловой предприимчивости, повышение уровня взаимного доверия?
   а) Инновация, содействие творческой инициативе.
   б) Интеграция персонала.
   в) Сигнализация об очагах социальной напряженности.
   г) Трансформация (преобразование) деловых отношений.
9. Укажите виды конфликтов, классифицированные по субъектам конфликтного взаимодействия.
   а) Внутриличностные, межличностные, межличностно-групповые, межгрупповые.
   б) Объективные, субъективные.
   в) Деловые, личностные.
   г)Горизонтальные, вертикальные, смешанные.
10. К какому виду последствий конфликтного противоборства относят следующий результат – уменьшение возможности группового мышления и синдрома покорности?
   а) Функциональные.
   б) Дисфункциональные.
   в) Неопределенные.
   г) Эмоциональные.

### 9.2. Методические рекомендации

Учебный материал излагается в форме, предполагающей самостоятельное мышление студентов, самообразование. При этом самостоятельная работа студентов играет решающую роль в ходе всего учебного процесса.

Начать изучение дисциплины необходимо со знакомства с рабочей программой, списком учебно-методического и программного обеспечения. Самостоятельная работа студента включает работу с учебными материалами, выполнение контрольных мероприятий, предусмотренных учебным планом.

В процессе изучения дисциплины для лучшего освоения материала необходимо регулярно обращаться к рекомендуемой литературе и источникам, указанным в учебных материалах; пользоваться через кабинет студента на сайте Университета образовательными ресурсами электронно-библиотечной системы, а также общедоступными интернет-порталами, содержащими научно-популярные и специализированные материалы, посвященные различным аспектам учебной дисциплины.

При самостоятельном изучении тем следуйте рекомендациям:

– чтение или просмотр материала осуществляйте со скоростью, достаточной для индивидуального понимания и освоения материала, выделяя основные идеи; на основании изученного составить тезисы. Освоив материал, попытаться соотнести теорию с примерами из практики;

– если в тексте встречаются незнакомые или малознакомые термины, следует выяснить их значение для понимания дальнейшего материала;

– осмысливайте прочитанное и изученное, отвечайте на предложенные вопросы.

Студенты могут получать индивидуальные консультации, в т.ч. с использованием средств телекоммуникации.

По дисциплине могут проводиться дополнительные занятия, в т.ч. в форме вебинаров. Расписание вебинаров и записи вебинаров публикуются в электронном курсе по дисциплине.

### 9.3. Требования к оценочным материалам для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов

Для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов предусмотрены

Согласована на портале № 75873

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.

Согласована на портале № 75873

**ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЯ**

Рассмотрена и одобрена на заседании кафедры Экономики
протокол № 11 от «13» 11 2020 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 |
| Декан ФДО | И.П. Черкашина | Согласовано, 4580bdea-d7a1-4d22-bda1-21376d739cfc |

**ЭКСПЕРТЫ:**

| | | |
|---|---|---|
| Доцент, каф. экономики | Н.Б. Васильковская | Согласовано, 72f60e85-691a-4e2e-a026-beba382cee78 |
| Доцент, каф. экономики | Н.Б. Васильковская | Согласовано, 72f60e85-691a-4e2e-a026-beba382cee78 |

**РАЗРАБОТАНО:**

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

Согласована на портале № 75873