

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

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: **Финансы и кредит**  
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                                    | 72        | 72    | часов   |
| (включая промежуточную аттестацию)                    |           | 2     | з.е.    |

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

## **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 |
|----------------------------------|-----------------------------------|---|
| <b>Универсальные компетенции</b> |                                   |   |

|   |  |   |
|---|--|---|
| УК-3. Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде | УК-3.1. Знает основные приемы и нормы социального взаимодействия, основные понятия и методы конфликтологии, технологии межличностной и групповой коммуникации в деловом взаимодействии                                   | 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. |

|   |   |  |
|---|---|--|
| 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 ограниченными возможностями здоровья или инвалидность, в социальной и профессиональной сферах   | Применяет стратегии коммуникаций с учетом особенностей людей с ограниченными возможностями, приемами активизации и управления вниманием человека.  |
| <b>Общепрофессиональные компетенции</b>   |   |  |
| -   | -   | -  |
| <b>Профессиональные компетенции</b>   |   |  |
| -   | -   | -  |

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

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

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

Таблица 4.1 – Трудоемкость дисциплины по видам учебной деятельности

| Виды учебной деятельности   | Всего часов | Семестры  |
|---|-------------|-----------|
|   |             | 1 семестр |
| <b>Контактная аудиторная работа обучающихся с преподавателем, всего</b>   | 8           | 8         |
| Самостоятельная работа под руководством преподавателя   | 6           | 6         |
| Контрольные работы  | 2           | 2         |
| <b>Самостоятельная работа обучающихся, в т.ч. контактная внеаудиторная работа обучающихся с преподавателем, всего</b> | 60          | 60        |
| Самостоятельное изучение тем (вопросов) теоретической части дисциплины  | 50          | 50        |
| Подготовка к контрольной работе   | 10          | 10        |
| <b>Подготовка и сдача зачета</b>  | 4           | 4         |
| <b>Общая трудоемкость (в часах)</b>   | 72          | 72        |
| <b>Общая трудоемкость (в з.е.)</b>  | 2           | 2         |

## 5. Структура и содержание дисциплины

### 5.1. Разделы (темы) дисциплины и виды учебной деятельности

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

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

| Названия разделов (тем) дисциплины             | Контр. раб. | СРП, ч. | Сам. раб., ч | Всего часов (без промежуточной аттестации) | Формируемые компетенции |
|--|-------------|---------|--------------|--|-------------------------|
| <b>1 семестр</b>                               |             |         |              |  |                         |
| 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 |
|--|---|--------|-------------------------|
| <b>1 семестр</b>                               |   |        |                         |
| 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      |                         |

|                                     |  |   |            |
|-------------------------------------|--|---|------------|
| 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 |
|------------------|---|-----------------|-------------------------|
| <b>1 семестр</b> |   |                 |                         |
| 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      |
|--|--|-----------------|-------------------------|---------------------|
| <b>1 семестр</b>                               |  |                 |                         |                     |
| 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               |                         |                     |

|                                     |  |    |            |                     |
|-------------------------------------|--|----|------------|---------------------|
| 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

## 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. Владимиров, 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.



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

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 |
|        |             |   |       |         |

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

Шкала комплексной оценки сформированности компетенций приведена в таблице 9.3.

Таблица 9.3 – Шкала комплексной оценки сформированности компетенций

| Оценка                     | Формулировка требований к степени компетенции  |
|----------------------------|--|
| 2<br>(неудовлетворительно) | Не имеет необходимых представлений о проверяемом материале или<br>Знать на уровне <b>ориентирования</b> , представлений. Обучающийся знает основные признаки или термины изучаемого элемента содержания, их отнесенность к определенной науке, отрасли или объектам, узнает в текстах, изображениях или схемах и знает, к каким источникам нужно обращаться для более детального его усвоения. |
| 3<br>(удовлетворительно)   | Знать и уметь на <b>репродуктивном</b> уровне. Обучающихся знает изученный элемент содержания репродуктивно: произвольно воспроизводит свои знания устно, письменно или в демонстрируемых действиях.   |
| 4 (хорошо)                 | Знать, уметь, владеть на <b>аналитическом</b> уровне. Зная на репродуктивном уровне, указывать на особенности и взаимосвязи изученных объектов, на их достоинства, ограничения, историю и перспективы развития и особенности для разных объектов усвоения.   |
| 5 (отлично)                | Знать, уметь, владеть на <b>системном</b> уровне. Обучающийся знает изученный элемент содержания системно, произвольно и доказательно воспроизводит свои знания устно, письменно или в демонстрируемых действиях, учитывая и указывая связи и зависимости между этим элементом и другими элементами содержания дисциплины, его значимость в содержании дисциплины.                             |

### 9.1.1. Примерный перечень тестовых заданий

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

- 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,

- он озадачен, то Вам следует...
- а) сбавить темп и повторить главное
  - б) продолжить презентацию в том же темпе
  - с) продолжить презентацию, сбавив темп
  - д) 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) Соккрытие 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

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 беседы 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

- 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
<ли>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.

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



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 № 11 от «13» 11 2020 г.

### СОГЛАСОВАНО:

| Должность                                | Инициалы, фамилия | Подпись  |
|--|-------------------|--|
| Заведующий выпускающей каф. Экономики    | В.Ю. Цибульникова | Согласовано,<br>bbc9013e-1509-4582-<br>b986-4eb4b832138c |
| Заведующий обеспечивающей каф. Экономики | В.Ю. Цибульникова | Согласовано,<br>bbc9013e-1509-4582-<br>b986-4eb4b832138c |
| Декан ФДО                                | И.П. Черкашина    | Согласовано,<br>4580bdea-d7a1-4d22-<br>bda1-21376d739cfc |

### ЭКСПЕРТЫ:

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

### РАЗРАБОТАНО:

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