МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования

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

УТВЕРЖДАЮ
Проректор по УР
_____Сенченко П.В.
«22» _____02_____ 2023 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ

Уровень образования: **высшее образование - бакалавриат**
Направление подготовки / специальность: **11.03.01 Радиотехника**
Направленность (профиль) / специализация: **Радиотехнические средства передачи, приема и обработки сигналов**
Форма обучения: **заочная**
Факультет: **Заочный и вечерний факультет (ЗиВФ)**
Кафедра: **Кафедра телекоммуникаций и основ радиотехники (ТОР)**
Курс: **1**
Семестр: **2**
Учебный план набора 2023 года

Объем дисциплины и виды учебной деятельности

Виды учебной деятельности	2 семестр	Всего	Единицы
Лекционные занятия	4	4	часов
Практические занятия	4	4	часов
Самостоятельная работа	58	58	часов
Контрольные работы	2	2	часов
Подготовка и сдача зачета	4	4	часов
Общая трудоемкость (включая промежуточную аттестацию)	72	72 2	часов з.е.

Формы промежуточной аттестация	Семестр	Количество
Зачет	2	
Контрольные работы	2	1

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

Томск

Согласована на портале № 77257

1. Общие положения

1.1. Цели дисциплины

1. Развитие у студентов-бакалавров коммуникативной компетентности, способствующей установлению эффективных деловых связей в профессиональной деятельности; формирование знаний и умений, связанных с планированием и реализацией, управлением коммуникациями в организациях, освоением и применением различных коммуникационных технологий с учетом сфер деятельности организации.

1.2. Задачи дисциплины

1. Дать студентам целостное представление об эффективной коммуникации в условиях делового общения, особенностях речевого поведения в социально ориентированном общении.
2. Систематизировать средства эффективной коммуникации.
3. Развить навыки общения на основе техники риторической аргументации, принципов и правил общей риторики, способов преодолений барьеров в общении.
4. Выработать речевые умения для самостоятельного и оригинального выражения своих мысле.
5. Выработать умение защищаться от манипулирования (скрытого вербального воздействия) и прямого обмана.
6. Сформировать навык практического использования средств риторики, делая акцент не на предмете и способе речи, а на цели того или иного высказывания, расшифровке этой цели партнёра по коммуникации.

2. Место дисциплины в структуре ОПОП

Блок дисциплин: Б1. Дисциплины (модули).
Часть блока дисциплин: Обязательная часть.
Модуль дисциплин: Общеобразовательный модуль (soft skills - SS).
Индекс дисциплины: Б1.О.01.03.
Реализуется с применением электронного обучения, дистанционных образовательных технологий.

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

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

Таблица 3.1 – Компетенции и индикаторы их достижения

Компетенция	Индикаторы достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине
Универсальные компетенции		

Согласована на портале № 77257

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	Знание основных приёмов и техник делового взаимодействия, понятий и методов конфликтологии
	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	Умение устанавливать и поддерживать контакты, обеспечивающие эффективную работу в коллективе, применять основные методы взаимодействия для функционирования команды
	УК-3.3. Владеет основными методами и приемами социального взаимодействия и работы в команде; учитывает мнения и особенности поведения окружающих; ориентирован на результат	Владение методами социального взаимодействия в команде, учёт мнений и особенностей поведения окружающих

Согласована на портале № 77257

УК-4. Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	УК-4.1. Знает принципы построения устного и письменного высказывания на русском и иностранном(ых) языках, правила и закономерности деловой устной и письменной коммуникации; владеет широким словарным запасом, достаточным для осуществления деловой коммуникации в рамках академической и профессиональной направленности	Знает принципы построения высказывания на русском и иностранном(ых) языках, правила и закономерности деловой коммуникации; владение широким словарным запасом
	УК-4.2. Имеет представление об особенностях устной и письменной коммуникации в соответствии с различными стилями, жанрами и формами делового общения; выбирает коммуникативно приемлемые стили делового общения, вербальные и невербальные средства коммуникации	Сформированное представление об особенностях коммуникации в соответствии с различными стилями, жанрами делового общения; способность выбирать коммуникативно приемлемые стили делового общения, вербальные и невербальные средства коммуникации
	УК-4.3. Умеет составлять собственные устные и письменные высказывания на русском и иностранном(ых) языках в соответствии с речевыми ситуациями, наиболее востребованными в рамках академической и профессиональной направленности	Умение составлять собственные высказывания на русском и иностранном(ых) языках в соответствии с речевыми ситуациями, востребованными в рамках академической и профессиональной направленности
	УК-4.4. Владеет навыками применения информационно-коммуникационных технологий для осуществления деловой коммуникации на русском и иностранном(ых) языке(ах) в письменной и устной форме	Владение навыками информационно-коммуникационных технологий для осуществления деловой коммуникации на русском и иностранном(ых) языке(ах)
Общепрофессиональные компетенции		
-	-	-
Профессиональные компетенции		
-	-	-

Согласована на портале № 77257

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

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

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

Таблица 4.1 – Трудоемкость дисциплины по видам учебной деятельности

Виды учебной деятельности	Всего часов	Семестры
		2 семестр
Контактная аудиторная работа обучающихся с преподавателем, всего	10	10
Лекционные занятия	4	4
Практические занятия	4	4
Контрольные работы	2	2
Самостоятельная работа обучающихся, в т.ч. контактная внеаудиторная работа обучающихся с преподавателем, всего	58	58
Подготовка к зачету	22	22
Подготовка к тестированию	22	22
Подготовка к контрольной работе	14	14
Подготовка и сдача зачета	4	4
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 зачета)	Формируемые компетенции
2 семестр					
1 Основные характеристики деловой коммуникации.	1	-	12	15	УК-3, УК-4
2 Средства коммуникации.	1	1	12	14	УК-3, УК-4
3 Формы деловой коммуникации.	-	1	12	13	УК-3, УК-4
4 Конфликты в деловых коммуникациях.	1	1	9	11	УК-3, УК-4
5 Этика и этикет деловых отношений	1	1	13	15	УК-3, УК-4
Итого за семестр	4	4	58	66	
Итого	4	4	58	66	

5.2. Содержание разделов (тем) дисциплины

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

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

Названия разделов (тем) дисциплины	Содержание разделов (тем) дисциплины (в т.ч. по лекциям)	Трудоемкость (лекционные занятия), ч	Формируемые компетенции
2 семестр			

Согласована на портале № 77257

1 Основные характеристики деловой коммуникации.	Основные понятия деловых коммуникаций. Функции и виды деловой коммуникации. Коммуникационный процесс.	1	УК-3, УК-4
	Итого	1	
2 Средства коммуникации.	Особенности вербальной коммуникации. Структура и функции невербальной коммуникации. Роль поз, мимики и жестов.	1	УК-3, УК-4
	Итого	1	
3 Формы деловой коммуникации.	Деловая беседа. Деловое совещание. Деловые переговоры. Публичное выступление .	0	УК-3, УК-4
	Итого	-	
4 Конфликты в деловых коммуникациях.	Сущность и содержание понятий «конфликт» и «конфликтология». Функции и виды конфликта. Причины конфликтов в деловых коммуникациях. Динамическая модель конфликта.	1	УК-3, УК-4
	Итого	1	
5 Этика и этикет деловых отношений	Сущность этики деловых отношений. Этические проблемы деловых отношений. Основные принципы этики деловых отношений. Этикет делового человека.	1	УК-3, УК-4
	Итого	1	
Итого за семестр		4	
Итого		4	

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
2 семестр			
1	Контрольная работа с автоматизированной проверкой	2	УК-3
Итого за семестр		2	
Итого		2	

5.4. Лабораторные занятия

Не предусмотрено учебным планом

5.5. Практические занятия (семинары)

Наименование практических занятий (семинаров) приведено в таблице 5.5.

Таблица 5.5. – Наименование практических занятий (семинаров)

Названия разделов (тем) дисциплины	Наименование практических занятий (семинаров)	Трудоемкость, ч	Формируемые компетенции
2 семестр			

Согласована на портале № 77257

2 Средства коммуникации.	Особенности вербальной коммуникации. Структура и функции невербальной коммуникации. Роль поз, мимики и жестов.	1	УК-3, УК-4
	Итого	1	
3 Формы деловой коммуникации.	Деловая беседа. Деловое совещание. Деловые переговоры. Публичное выступление .	1	УК-3, УК-4
	Итого	1	
4 Конфликты в деловых коммуникациях.	Сущность и содержание понятий «конфликт» и «конфликтология». Функции и виды конфликта. Причины конфликтов в деловых коммуникациях. Динамическая модель конфликта.	1	УК-3, УК-4
	Итого	1	
5 Этика и этикет деловых отношений	Сущность этики деловых отношений. Этические проблемы деловых отношений. Основные принципы этики деловых отношений. Этикет делового человека.	1	УК-3, УК-4
	Итого	1	
Итого за семестр		4	
Итого		4	

5.6. Курсовой проект / курсовая работа

Не предусмотрено учебным планом

5.7. Самостоятельная работа

Виды самостоятельной работы, трудоемкость и формируемые компетенции представлены в таблице 5.7.

Таблица 5.7. – Виды самостоятельной работы, трудоемкость и формируемые компетенции

Названия разделов (тем) дисциплины	Виды самостоятельной работы	Трудоемкость, ч	Формируемые компетенции	Формы контроля
2 семестр				
1 Основные характеристики деловой коммуникации.	Подготовка к зачету	4	УК-3, УК-4	Зачёт
	Подготовка к тестированию	4	УК-3, УК-4	Тестирование
	Подготовка к контрольной работе	4	УК-3, УК-4	Контрольная работа
	Итого	12		
2 Средства коммуникации.	Подготовка к зачету	4	УК-3, УК-4	Зачёт
	Подготовка к тестированию	4	УК-3, УК-4	Тестирование
	Подготовка к контрольной работе	4	УК-3, УК-4	Контрольная работа
	Итого	12		

Согласована на портале № 77257

3 Формы деловой коммуникации.	Подготовка к зачету	4	УК-3, УК-4	Зачёт
	Подготовка к тестированию	4	УК-3, УК-4	Тестирование
	Подготовка к контрольной работе	4	УК-3, УК-4	Контрольная работа
	Итого	12		
4 Конфликты в деловых коммуникациях.	Подготовка к зачету	4	УК-3, УК-4	Зачёт
	Подготовка к тестированию	4	УК-3, УК-4	Тестирование
	Подготовка к контрольной работе	1	УК-3, УК-4	Контрольная работа
	Итого	9		
5 Этика и этикет деловых отношений	Подготовка к зачету	6	УК-3, УК-4	Зачёт
	Подготовка к тестированию	6	УК-3, УК-4	Тестирование
	Подготовка к контрольной работе	1	УК-3, УК-4	Контрольная работа
	Итого	13		
Итого за семестр		58		
	Подготовка и сдача зачета	4		Зачет
Итого		62		

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

Соответствие компетенций, формируемых при изучении дисциплины, и видов учебной деятельности представлено в таблице 5.8.

Таблица 5.8 – Соответствие компетенций, формируемых при изучении дисциплины, и видов занятий

Формируемые компетенции	Виды учебной деятельности			Формы контроля
	Лек. зан.	Прак. зан.	Сам. раб.	
УК-3	+	+	+	Зачёт, Контрольная работа, Тестирование
УК-4	+	+	+	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. Деловые коммуникации: Учебное пособие / Е. А. Емельянова - 2014. 122 с. [Электронный ресурс]: — Режим доступа: https://edu.tusur.ru/publications/4572.

7.2. Дополнительная литература

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

7.3. Учебно-методические пособия

7.3.1. Обязательные учебно-методические пособия

Согласована на портале № 77257

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

2. Риторика: Методические указания по подготовке к практическим занятиям и для самостоятельной работы по учебной дисциплине / Л. Л. Захарова - 2016. 14 с. [Электронный ресурс]: — Режим доступа: https://edu.tusur.ru/publications/6171.

7.3.2. Учебно-методические пособия для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов

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

Для лиц с нарушениями зрения:

– в форме электронного документа;

– в печатной форме увеличенным шрифтом.

Для лиц с нарушениями слуха:

– в форме электронного документа;

– в печатной форме.

Для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

– в форме электронного документа;

– в печатной форме.

7.4. Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы

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

2. Электронные лингвистические словари - https://sites.google.com/site/elektronnyelingvisticeskie/.

3. Журнал "Русская речь" - http://russkayarech.ru/.

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

5. Университетская информационная система Россия – тематическая электронная библиотека и база для исследований и учебных курсов в области экономики, управления, социологии, лингвистики, философии, филологии, международных отношений и других гуманитарных наук - uisrussia.msu.ru.

8. Материально-техническое и программное обеспечение дисциплины

8.1. Материально-техническое и программное обеспечение для лекционных занятий

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

8.2. Материально-техническое и программное обеспечение для практических занятий

Учебная аудитория: учебная аудитория для проведения занятий практического типа, учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа, помещение для проведения групповых и индивидуальных консультаций, помещение для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации; 634034, Томская область, г. Томск, Вершинина улица, д. 47, 303 ауд.

Описание имеющегося оборудования:

- Интерактивная панель;
- Камера;
- Микрофон;
- Тумба для докладчика;
- Магнитно-маркерная доска;

Согласована на портале № 77257

- Комплект специализированной учебной мебели;
- Рабочее место преподавателя.

Программное обеспечение:
- Adobe Reader;
- Microsoft Office 2013;
- Windows 10;

8.3. Материально-техническое и программное обеспечение для самостоятельной работы

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

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

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

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

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

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

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

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

9. Оценочные материалы и методические рекомендации по организации изучения дисциплины

9.1. Содержание оценочных материалов для текущего контроля и промежуточной аттестации

Для оценки степени сформированности и уровня освоения закрепленных за дисциплиной 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)

Согласована на портале № 77257

1 Основные характеристики деловой коммуникации.	УК-3, УК-4	Зачёт	Перечень вопросов для зачета
		Контрольная работа	Примерный перечень вариантов (заданий) контрольных работ
		Тестирование	Примерный перечень тестовых заданий
2 Средства коммуникации.	УК-3, УК-4	Зачёт	Перечень вопросов для зачета
		Контрольная работа	Примерный перечень вариантов (заданий) контрольных работ
		Тестирование	Примерный перечень тестовых заданий
3 Формы деловой коммуникации.	УК-3, УК-4	Зачёт	Перечень вопросов для зачета
		Контрольная работа	Примерный перечень вариантов (заданий) контрольных работ
		Тестирование	Примерный перечень тестовых заданий
4 Конфликты в деловых коммуникациях.	УК-3, УК-4	Зачёт	Перечень вопросов для зачета
		Контрольная работа	Примерный перечень вариантов (заданий) контрольных работ
		Тестирование	Примерный перечень тестовых заданий
5 Этика и этикет деловых отношений	УК-3, УК-4	Зачёт	Перечень вопросов для зачета
		Контрольная работа	Примерный перечень вариантов (заданий) контрольных работ
		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 (неудовлетворительно)	< 60% от максимальной суммы баллов	отсутствие знаний или фрагментарные знания	отсутствие умений или частично освоенное умение	отсутствие навыков или фрагментарные применение навыков

Согласована на портале № 77257

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. В чём заключается специфика деловых коммуникаций?
   а) возникают между субъектами, которые участвуют в совместной деятельности, ориентированной на достижение определенной цели;
   б) возникают в процессе обмена сообщениями и их интерпретация двумя или несколькими индивидами, вступившими в контакт друг с другом;
   в) возникают в процессе передачи информации посредством жестов, мимики, телодвижений;
   г) возникают в процессе взаимодействия людей с помощью речи.
2. Что называется перцептивной стороной общения?

Согласована на портале № 77257

а) обмен информацией между участниками общения;
б) взаимодействие участников общения;
в) взаимовлияние друг на друга участников общения;
г) восприятие друг друга партнерами по общению.

3. Какая функция коммуникации регламентирует поведение деятельности?
   а) инструментальная функция
   б) интегративная функция
   в) трансляционная функция
   г) функция социального контроля
4. Какая функция коммуникации раскрывает общение как средство объединения людей?
   а) инструментальная функция
   б) интегративная функция
   в) трансляционная функция
   г) функция социального контроля
5. От чего не зависит искусство речи?
   А) от личности докладчика, того как он держится
   Б) от вербального и невербального способа передачи сообщения
   В) от места выступления
   Г) от знания норм языка
6. 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
7. Что входит в структуру речевого общения?
   1) значение и смысл слов, фраз
   2) кинесика
   3) паралигвистика
   4) такесика
8. Что является скрытым управлением поведением партнера?
   1) манипулирование
   2) принуждение
   3) заражение
   4) просьба
9. Как называется неосознанная готовность человека привычным образом воспринимать и оценивать каких-либо людей и реагировать заранее сформированным образом без полного анализа конкретной ситуации?
   1) эмпатия
   2) идентификация
   3) установка
   4) проекция
10. Как называется процесс расшифровки смысла сообщений?
    1) направленное слушание
    2) рефлексивное слушание
    3) эмпатическое слушание
    4) нерефлексивное слушание
11. На чём основана эффективность воздействия образных средств языка?
    1) Образ всегда однозначен.
    2) Образ легче запоминается, чем абстрактная информация.
    3) Образный язык более краток.
    4) Образ задействует логическое мышление.
12. Какой элемент не входит в основные коммуникативные принципы публичного выступления?
    1) Идея.

Согласована на портале № 77257

2) Задача.
3) Представление об адресате.
4) Список литературы.

13. Чем отличается понятийный язык от образного?
    1) Наличием значения
    2) Условностью значения
    3) Разнообразием возможностей выражения значения
    4) Однозначностью
14. В чём заключается ключевое отличие «деловой коммуникации» от межличностного общения?
    1) Наличие задачи и коммуникативной позиции.
    2) Желание высказать своё мнение
    3) Ощущение психологического дискомфорта
    4) Наличие темы для обсуждения.
15. Какое коммуникативное качество предполагает употребление слов в строгом соответствии с обозначаемыми предметами, явлениями действительности?
    1) Логичность
    2) Выразительность
    3) Точность
    4) Уместность
16. Какая структура текста более эффективна с точки зрения привлечения внимания адресата?
    1) Информатив.
    2) Описание
    3) Перформатив.
    4) Нарратив.
17. Что является критерием эффективности деловых переговоров?
    1) достижение согласия
    2) страх партнера
    3) договоренность о встрече
    4) вежливость партнера
18. Какую цель преследуют переговоры?
    1) приятного времяпрепровождения
    2) заключение соглашения по какому-либо вопросу
    3) выяснение отношений
    4) навязывания своих условий сделки
19. Что из перечисленного может помешать установлению контакта с собеседником?
    1) приветствие
    2) улыбка
    3) поиск взаимных интересов
    4) постоянное подчеркивание собственной значимости
20. Что относится к стратегии коммуникации?
    1) приветствие
    2) улыбка
    3) поиск взаимных интересов
    4) постоянное подчеркивание собственной значимости

9.1.2. Перечень вопросов для зачета

1. С помощью чего осуществляется вербальная коммуникация?
   А) Информационных технологий
   Б) Определенного темпа речи
   В)Похлопываний по плечу
   Г)Устной речи
2. Что выступает кинесическими средствами невербального общения?
   А) Поза
   Б) Покашливание
   В) Рукопожатие

Согласована на портале № 77257

Г) Устная речь

3. Что предполагает логико-смысловое манипулирование информацией в деловом общении?
   А) Вербализированную подачу социально значимых для адресата дискурсов информации
   Б) Дозирование информации
   В) Сокрытие важных смысловых дискурсов информации
   Г) Утаивание информации
4. Какова персональная дистанция в процессе общения?
   А) 120-350см
   Б) 15-50см
   В) 50-120см
   Г) Свыше 350см
5. Что не относится к техникам малого разговора, применяемого в деловой коммуникации?
   А) Высказывания-ссылки с приятными ассоциациями для партнера
   Б) Интересный, увлекательный рассказ
   В) Позитивные констатации событий или фактов, интересующих партнера
   Г) Убеждающие деловые сообщения
6. Что не является манипулятивной технологией делового общения?
   А) Открытое принуждение партнера к каким-либо поведенческим действиям
   Б) Психотехнические приемы манипулирования
   В) Скрытое психологическое воздействие на делового партнера
   Г) Техники расположения и убеждения по отношению к партнеру — адресату воздействия
7. Что позволяет сделать оценка «языка собеседника»?
   А) передавать информацию на уровне профессиональной компетентности собеседника
   Б) подстроиться под тип речи собеседника, что увеличивает эффективность передачи информации
   В) показать уровень знаний, комбинировать различные типы вопросов
   Г) оценить уровень подготовки собеседника
8. Что предполагает кульминационная структура изложения материала
   А) основная проблема раскрывается в середине выступления
   Б) решение проблемы дано в начале выступления, а потом оно раскрывается и поясняется
   В) выводы делаются в конце выступления
   Г) проблема упоминается в разных контекстах выступления
9. Что позволяет оценка мотивов и уровня информированности?
   А) передавать информацию на уровне профессиональной компетентности собеседника
   Б) гибко менять свое поведение, изменять тип подачи информации
   В) подстроиться под тип речи собеседника, что увеличивает эффективность передачи информации
   Г) оценить уровень подготовки собеседника
10. Что предполагает выход из конфликта?
    А) эскалация конфликта
    Б) игнорирование ситуации
    В) определение причины конфликта
    Г) поиск путей решения конфликта

9.1.3. Примерный перечень вариантов (заданий) контрольных работ

Тема “Этические и психологические аспекты деловой коммуникации” по дисциплине Деловые коммуникации

1. На чём делается акцент в подтверждающих вопросах?
   а) наиболее сложной проблеме
   б) вновь возникших вопросах
   в) том, что связывает партнеров
2. Какая проблема является важной современной этической идеей, имеющей отношение к основам деловых коммуникаций?
   1) проблема долга и обязанностей
   2) проблема совести
   3) проблема свободы и ответственности личности

Согласована на портале № 77257

4) проблема смертной казни

3. Через какой канал человек лучше всего воспринимает информацию из окружающего мира?
   1) визуальный
   2) ведущий
   3) аудиальный
   4) кинестетический
4. Как называется отношение между субъектами социального взаимодействия, которое характеризуется их противоборством на основе противоположно направленных мотивов (потребностей, интересов, целей, идеалов, убеждений) или суждений (мнений, взглядов, оценок и т. п.)?
   1) конфликт
   2) противоречие
   3) столкновение
   4) все ответы верны
5. Какой стиль в коммуникации использует человек, который весьма активен, предпочитает идти к разрешению конфликта своим определенным путем?
   а) приспособления
   б) конкуренции
   в) компромисса
   г) конфликта
6. Что присутствует в манипулятивных технологиях делового общения?
   а) Психотехнические приемы манипулирования, техники расположения и убеждения по отношению к партнеру — адресату воздействия
   б) Открытое принуждение партнера к каким – либо поведенческим действиям
   в) Скрытое психологическое воздействие на делового партнера
7. Что относится к техникам малого разговора, применяемого в деловой коммуникации?
   а) Интересный, увлекательный рассказ, позитивные констатации событий или фактов, интересующих партнера
   б) Цитирование высказываний партнера о его увлечениях, хобби, высказывания – ссылки с приятными ассоциациями для партнера
   в) оба варианта правильные
8. В каких деловых ситуациях целесообразно использовать прием направленного критического слушания?
   а) Обсуждением каких-либо инновационных проектов
   б) Дискуссионным обсуждением проблем
   в) Выслушиванием жалоб клиентов
   г) Публичным выступлением
9. Что включает деловой стиль взаимодействия партнеров?
   а) Признание ценности и значимости поведенческих действий друг друга
   б) Ослабление контроля за социально-статусными и этикетными нормами
   в) Рациональное использование партнерами поддерживающих техник
   г) Приватный стиль общения
10. На каких принципах не может быть основано деловое общение?
    а) Уважительность
    б) Эгоизм
    в) Доброжелательность

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

Согласована на портале № 77257

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:

Согласована на портале № 77257

– 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 № 77257

ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЯ

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

СОГЛАСОВАНО:

Должность	Инициалы, фамилия	Подпись
Заведующий выпускающей каф. ТОР	Е.В. Рогожников	Согласовано, b84f9d06-d731-4645-a26c-4b95ce5bb9b9
Заведующий обеспечивающей каф. ФС	В.В. Орлова	Согласовано, e5bed15c-8ba7-4432-a72f-f86cdce57904
И.О. начальника учебного управления	И.А. Лариошина	Согласовано, c3195437-a02f-4972-a7c6-ab6ee1f21e73
Декан ЗиВФ	И.В. Осипов	Согласовано, 126832c4-9aa6-45bd-8e71-e9e09d25d010

ЭКСПЕРТЫ:

Доцент, каф. ТОР	Я.В. Крюков	Согласовано, c2550210-7b25-4114-bb78-df4c7513eecf
Доцент, каф. ФиС	Л.Л. Захарова	Согласовано, 99b56d4a-5ed0-40c3-88c8-3a9ced18829e

РАЗРАБОТАНО:

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

Согласована на портале № 77257