

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



УТВЕРЖДАЮ  
Проректор по УР

Документ подписан электронной подписью

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

Владелец: Семенко Павел Васильевич

Действителен: с 17.09.2019 по 16.09.2024

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ

Уровень образования: **высшее образование - бакалавриат**  
Направление подготовки / специальность: **27.03.04 Управление в технических системах**  
Направленность (профиль) / специализация: **Управление в робототехнических системах**  
Форма обучения: **заочная (в том числе с применением дистанционных образовательных технологий)**  
Факультет: **Факультет дистанционного обучения (ФДО)**  
Кафедра: **Кафедра компьютерных систем в управлении и проектировании (КСУП)**  
Курс: **2**  
Семестр: **3**  
Учебный план набора 2023 года

Объем дисциплины и виды учебной деятельности

Виды учебной деятельности	3 семестр Всего Единицы		
Самостоятельная работа	62	62	часов
Самостоятельная работа под руководством преподавателя	4	4	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	3	
Контрольные работы	3	1

## 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 преодоления барьеров в общении.
4. Выработать речевые умения для самостоятельного и оригинального выражения своих мыслей.
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 партнера 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
<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	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

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	Знание принципов построения высказывания на русском и иностранном(ых) языках, правил и закономерностей деловой коммуникации; владение широким словарным запасом, достаточным для осуществления деловой коммуникации в рамках академической и профессиональной направленности
	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	Представление об особенностях коммуникации в соответствии с различными стилями, жанрами и формами делового общения; выбор коммуникативно приемлемых стилей 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, наиболее 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 применения информационно-коммуникационных технологий для осуществления деловой коммуникации на русском и иностранном(ых) языке(ах) в письменной и устной форме
<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
		3 семестр
<b>Контактная аудиторная работа обучающихся с преподавателем, всего</b>	6	6
Самостоятельная работа под руководством преподавателя	4	4
Контрольные работы	2	2
<b>Самостоятельная работа обучающихся, в т.ч. контактная внеаудиторная работа обучающихся с преподавателем, всего</b>	62	62
Самостоятельное изучение тем (вопросов) теоретической части дисциплины	48	48
Подготовка к контрольной работе	14	14
<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>3 семестр</b>					
1 Основные характеристики деловой коммуникации.	2	1	16	19	УК-3, УК-4
2 Средства коммуникации.		-	16	16	УК-3, УК-4
3 Формы деловой коммуникации.		1	16	17	УК-3, УК-4
4 Конфликты в деловых коммуникациях.		1	9	10	УК-3, УК-4
5 Этика и этикет деловых отношений		1	5	6	УК-3, УК-4
Итого за семестр	2	4	62	68	
Итого	2	4	62	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>3 семестр</b>			

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.	0	УК-3, УК-4
	Итого	-	
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	

### 5.3. 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>3 семестр</b>			
1	Контрольная работа с автоматизированной проверкой	2	УК-3, УК-4
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>3 семестр</b>				

1 Основные характеристики деловой коммуникации.	Самостоятельное изучение тем (вопросов) теоретической части дисциплины	12	УК-3, УК-4	Зачёт, Тестирование
	Подготовка к контрольной работе	4	УК-3, УК-4	Контрольная работа
	Итого	16		
2 Средства коммуникации.	Самостоятельное изучение тем (вопросов) теоретической части дисциплины	12	УК-3, УК-4	Зачёт, Тестирование
	Подготовка к контрольной работе	4	УК-3, УК-4	Контрольная работа
	Итого	16		
3 Формы деловой коммуникации.	Самостоятельное изучение тем (вопросов) теоретической части дисциплины	12	УК-3, УК-4	Зачёт, Тестирование
	Подготовка к контрольной работе	4	УК-3, УК-4	Контрольная работа
	Итого	16		
4 Конфликты в деловых коммуникациях.	Самостоятельное изучение тем (вопросов) теоретической части дисциплины	8	УК-3, УК-4	Зачёт, Тестирование
	Подготовка к контрольной работе	1	УК-3, УК-4	Контрольная работа
	Итого	9		
5 Этика и этикет деловых отношений	Самостоятельное изучение тем (вопросов) теоретической части дисциплины	4	УК-3, УК-4	Зачёт, Тестирование
	Подготовка к контрольной работе	1	УК-3, УК-4	Контрольная работа
	Итого	5		
Итого за семестр		62		
	Подготовка и сдача зачета	4		Зачет
Итого		66		

### 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-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. Доступ из личного кабинета студента. [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. Доступ из личного кабинета студента. [Электронный ресурс]: — Режим доступа: <https://edu.tusur.ru/publications/6419>.

2. Риторика: Методические указания по подготовке к практическим занятиям и для самостоятельной работы по учебной дисциплине / Л. Л. Захарова – Томск: ТУСУР, 2016. – 14 с. Доступ из личного кабинета студента. [Электронный ресурс]: — Режим доступа: <https://edu.tusur.ru/publications/6171>.

### 7.3. Учебно-методические пособия

#### 7.3.1. Обязательные учебно-методические пособия

1. Емельянова Е.А. Деловые коммуникации. Методические указания по организации самостоятельной работы: методические указания / Е.А. Емельянова. - Томск : ФДО, ТУСУР, 2020. – 17 с. Доступ из личного кабинета студента. [Электронный ресурс]: — Режим доступа: <https://study.tusur.ru/study/library/>.

#### 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, 2014. (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>.

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



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

## 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 7.0.6.2;
- 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-4	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-4	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-4	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-4	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-4	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 (неудовлетворительно)	< 60% от максимальной суммы баллов	отсутствие знаний или фрагментарные знания	отсутствие умений или частично освоенное умение	отсутствие навыков или фрагментарные применение навыков
3 (удовлетворительно)	от 60% до 69% от максимальной суммы баллов	общие, но не структурированные знания	в целом успешно, но не систематически осуществляемое умение	в целом успешное, но не систематическое применение навыков
4 (хорошо)	от 70% до 89% от максимальной суммы баллов	сформированные, но содержащие отдельные проблемы знания	в целом успешное, но содержащие отдельные пробелы умение	в целом успешное, но содержащие отдельные пробелы применение навыков
5 (отлично)	≥ 90% от максимальной суммы баллов	сформированные систематические знания	сформированное умение	успешное и систематическое применение навыков

Шкала комплексной оценки сформированности компетенций приведена в таблице 9.3.

Таблица 9.3 – Шкала комплексной оценки сформированности компетенций

Оценка	Формулировка требований к степени компетенции
2 (неудовлетворительно)	Не имеет необходимых представлений о проверяемом материале или Знать на уровне <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 (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

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?
  - 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) паралингвистика
  - 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.
  - 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. Коммуникационная деятельность осуществляется в обществе в трех формах. Что представляет собой форма «подражание»?
  - а) целенаправленное воздействие коммуникатора на получателя информации
  - б) заимствование образцов поведения, стилей общения, образа жизни одних членов общества другими
  - в) диалог равноправных партнеров
2. Какой из следующих структурных компонентов общения заключается в стремлении субъекта к познанию и оценке других людей и через них — к самопознанию и самооценке?
  - а) предмет общения
  - б) потребность в общении
  - в) коммуникативные мотивы общения
3. Какой из следующих структурных компонентов общения представляет собой операции, при помощи которых осуществляются действия общения?
  - а) задачи общения
  - б) средства общения
  - в) продукт общения
4. Основной
  - а) задачей
  - б) формой
  - в) проблемойделовой коммуникации можно назвать продуктивное сотрудничество, стремление к сближению целей, установление и улучшение партнерских отношений.
5. Подтверждающая функция коммуникации заключается в том, что
  - а) человек получает возможность как бы подтвердить себя, утвердиться в том, что он есть
  - б) помогает человеку сформировать определенные качества личности
  - в) благодаря ей люди объединяются в процессе любой деятельности
6. Назовите виды коммуникации, классифицированные по признаку «способ установления и поддержания контакта».
  - а) эффективные и неэффективные
  - б) непосредственные и опосредованные
  - в) активные и пассивные
7. Назовите вид коммуникации, который происходит в том случае, если сообщение получает или использует большое количество людей, зачастую состоящее из различных по интересам и коммуникативному опыту групп.
  - а) массовая коммуникация
  - б) коммуникация среднего уровня
  - в) локальная коммуникация
8. Коммуникация становится
  - а) пассивной
  - б) активной
  - в) невербальной, если все коммуникаторы, участвующие в коммуникативном процессе, инициируют послания и сразу же реагируют на полученную информацию своими действиями.
9. Выбрать
  - а) Случайные
  - б) Организованные

- в) Неслучайные  
коммуникации возникают стихийно (обмен информацией происходит неожиданно во время незапланированных заранее встреч, при этом могут обсуждаться и приниматься достаточно важные и ответственные решения).
10. Назовите вид коммуникации, который происходит между членами группы, имеющими равный ранг в системе управления организацией, между друзьями, равнозначными группами в обществе.
- а) вертикальная
  - б) восходящая
  - в) горизонтальная
  - г) нисходящая

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

#### Деловые коммуникации

1. Укажите базовые элементы коммуникационного процесса.
  - а) отправитель
  - б) сообщение
  - в) критерии коммуникации
  - г) канал
  - д) получатель
2. Фаза коммуникационного контакта, которая предполагает обоснование партнерами собственной точки зрения, а также осмысление и обсуждение аргументов партнера называется фаза
  - а) установления контакта
  - б) концентрации
  - в) закрепления результата и завершения контакта
  - г) аргументации и убеждения
3. К какому виду текущей информации, используемой для коммуникационного управления, относится информация, обсуждаемая в ходе телефонных разговорах, совещаний, межличностных контактов?
  - а) документированная
  - б) не документированная
  - в) активная
  - г) пассивная
4. К какому типу вопросов относятся следующие: «Вам удобнее позвонить в первой или во второй половине дня?», «Вы хотели бы оформить заказ по безналичному расчету или за наличные деньги?»?
  - а) альтернативные вопросы
  - б) наступательные вопросы
  - в) вопросы-«ярлыки» в
  - г) опросы — вовлечения
5. Сигникативная функция речи:
  - а) отличает речь человека от коммуникации животных
  - б) связана с регуляцией людей и саморегуляцией
  - в) состоит в передаче, отношений, желаний и чувств
6. Вид речи, основными характеристиками которого являются фрагментарность и отрывочность, – это  
выбрать
  - а) внутренняя
  - б) внешняя
  - в) монологическаяречь.
7. Какой принцип речевого воздействия связан с вызовом сопереживаний и размышлений у собеседника путем обращения к его эмоциональной и рациональной памяти?
  - а) доступности
  - б) ассоциативности
  - в) экспрессивности

- г) сенсорности
- д) интенсивности
- 8. К какой системе невербальной коммуникации относится темп речи?
  - а) визуальная система
  - б) акустическая система
  - в) тактильная система
  - г) ольфакторная система
- 9. Как называются жесты, которые выражают движениями тела и мышц лица определенные эмоции?
  - а) жесты-иллюстраторы
  - б) жесты-аффекторы
  - в) жесты-эмблемы
  - г) жесты-адапторы
- 10. Наука о дистанциях, которые соблюдают люди, – это:
  - а) проксемика
  - б) такесика
  - в) кинесика

## **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 ФС  
протокол № 10 от «16» 12 2022 г.

### СОГЛАСОВАНО:

Должность	Инициалы, фамилия	Подпись
Заведующий выпускающей каф. КСУП	Ю.А. Шурыгин	Согласовано, 86bee96a-108e-4833- aead-5229de651610
Заведующий обеспечивающей каф. ФС	В.В. Орлова	Согласовано, e5bed15c-8ba7-4432- a72f-f86cdce57904
Декан ФДО	И.П. Черкашина	Согласовано, 4580bdea-d7a1-4d22- bda1-21376d739cfc

### ЭКСПЕРТЫ:

Доцент, каф. КСУП	Н.Ю. Хабибулина	Согласовано, 127794aa-ac54-4444- 9122-130bd40d9285
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
Ассистент, каф. ТЭО	Ю.Л. Замятина	Разработано, 1663c03a-62e7-4092- 902a-95591a9d4047