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: Сенченко Павел Васильевич Действителен: c 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: ФДО, Факультет дистанционного обучения

Кафедра: Экон, Кафедра экономики

Курс: **1** Семестр: **2**

Учебный план набора 2020 года

Распределение рабочего времени

№	Виды учебной деятельности	2 семестр	Всего	Единицы
1	Самостоятельная работа под руководством преподавателя	16	16	часов
2	Часы на контрольные работы	2	2	часов
3	Самостоятельная работа	153	153	часов
4	Всего (без экзамена)	171	171	часов
5	Подготовка и сдача экзамена	9	9	часов
6	Общая трудоемкость	180	180	часов
			5.0	3.E.

Контрольные работы: 2 семестр - 1

Экзамен: 2 семестр

Томск

Рассмотрена	и одо	брена	на	за	седании	кафедры	П
протокол №	10	OT ≪	3	>>	10	2019	Г.

ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЯ

Рабочая программа дисциплины составлена с учетом требований федерального государственного образовательного стандарта высшего образования (ФГОС ВО) по направлению подготовки (специальности) 38.03.01 Экономика, утвержденного 12.11.2015 года, рассмотрена и одобрена на заседании кафедры Экон « » 20 года, протокол № . Разработчики: старший преподаватель каф. эконо-А. А. Кондратьева старший преподаватель кафедра экономики ТУСУР ____ Ф. А. Красина заведующий кафедрой кафедра экономики В. Ю. Цибульникова Заведующий обеспечивающей каф. Экон В. Ю. Цибульникова Рабочая программа дисциплины согласована с факультетом и выпускающей кафедрой: Декан ФДО И. П. Черкашина Заведующий выпускающей каф. Экон В. Ю. Цибульникова Эксперты: Доцент кафедры экономики (экономики) Н. В. Шимко Старший преподаватель кафедры технологий электронного обучения

А. В. Гураков

(OET)

1. Цели и задачи дисциплины

1.1. Цели дисциплины

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

- освоение теоретических знаний об основах деловых коммуникаций
- формирование навыков использования различных форм и методов деловых коммуникаший
- формирование навыков делового общения с учетом социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий
 - выявлять и решать проблемы межличностного и межкультурного взаимодействия

_

2. Место дисциплины в структуре ОПОП

Дисциплина «Деловые коммуникации» (Б1.Б.01.03) относится к блоку 1 (базовая часть). Последующими дисциплинами являются: Иностранный язык, Менеджмент, Общий и электронный документооборот.

3. Требования к результатам освоения дисциплины

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

- OK-4 способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия ;
- OK-5 способностью работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия;

В результате изучения дисциплины обучающийся должен:

- знать методы работы в команде, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия методы организации контактной зоны предприятия сущность деловой коммуникации как вида деятельности о психологических закономерностях общения, обмене информацией и взаимодействии людей в процессе профессиональной деятельности виды, формы и средства деловой коммуникации, ее место и роль в системе управления организацией об организации различных форм деловой коммуникации, специфики норм международного делового общения современные технологии эффективного делового общения
- уметь работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия эффективно строить деловое общение с различными категориями людей использовать в практических ситуациях навыки и приемы делового общения моделировать деловые ситуации и проектировать свое поведение в них эффективно применять методы вербальных и невербальных коммуникаций в переговорах в зависимости от целей и задач делового взаимодействия
- **владеть** навыками работы в команде, толерантного восприятия социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий навыками деловых коммуникаций в профессиональной сфере практическими навыками осуществления деловых контактов с помощью различных коммуникативных средств правилами делового этикета

4. Объем дисциплины и виды учебной работы

Общая трудоемкость дисциплины составляет 5.0 зачетных единицы и представлена в таблице 4.1.

Таблица 4.1 – Трудоемкость дисциплины

Виды учебной деятельности	Всего часов	Семестры
		2 семестр
Контактная работа (всего)	16	16

Самостоятельная работа под руководством преподавателя (СРП)	16	16
Часы на контрольные работы (всего)	2	2
Самостоятельная работа (всего)	153	153
Подготовка к контрольным работам	72	72
Самостоятельное изучение тем (вопросов) теоретической части курса	81	81
Всего (без экзамена)	171	171
Подготовка и сдача экзамена	9	9
Общая трудоемкость, ч	180	180
Зачетные Единицы	5.0	

5. Содержание дисциплины

5.1. Разделы дисциплины и виды занятий

Разделы дисциплины и виды занятий приведены в таблице 5.1.

Таблица 5.1 – Разделы дисциплины и виды занятий

Названия разделов дисциплины	СРП, ч	Сам. раб., ч	Всего часов (без экзамена)	Формируемые компетенции
2 cen	иестр			
1 Основные характеристики деловой коммуни-кации	2	26	28	ОК-4, ОК-5
2 Средства коммуникации	4	24	28	OK-4, OK-5
3 Формы деловой коммуникации	4	29	33	OK-4, OK-5
4 Этика и этикет деловых отношений	3	34	37	ОК-4, ОК-5
5 Конфликты в деловых коммуникациях	3	40	43	OK-4, OK-5
Итого за семестр	16	153	171	
Итого	16	153	171	

5.2. Содержание разделов дисциплины (самостоятельная работа под руководством преподавателя)

Содержание разделов дисциплин (самостоятельная работа под руководством преподавателя) приведено в таблице 5.2.

Таблица 5.2 – Содержание разделов дисциплин (самостоятельная работа под руководством преподавателя)

Названия разделов Содержание разделов дисциплины (самостоятельная работа под руководством преподавателя)		Трудоемкость,	Формируемые компетенции
	2 семестр		
1 Основные характеристики деловой коммуникации	Основные понятия деловой коммуника- ции и делового общения. Функции и виды коммуникации. Коммуникационный про- цесс.	2	OK-4, OK-5
	Итого	2	

2 Средства коммуникации	Особенности вербальной коммуникации. Структура и функции невербальной коммуникации.	4	OK-4, OK-5
	Итого	4	
3 Формы деловой коммуникации	Деловая беседа. Деловое совещание. Деловые переговоры.	4	ОК-4, ОК-5
	Итого	4	
4 Этика и этикет деловых отношений	Этические проблемы деловых отношений. Этикет делового человека.	3	ОК-4, ОК-5
	Итого	3	
5 Конфликты в деловых коммуникациях	Сущность понятия конфликт. Функции и виды конфликтов. Причины появления конфликтов.	3	OK-4, OK-5
	Итого	3	
Итого за семестр		16	

5.3. Разделы дисциплины и междисциплинарные связи с обеспечивающими (предыдущими) и обеспечиваемыми (последующими) дисциплинами

Разделы дисциплины и междисциплинарные связи с обеспечивающими (предыдущими) и обеспечиваемыми (последующими) дисциплинами представлены в таблице 5.3.

Таблица 5.3 – Разделы дисциплины и междисциплинарные связи

Наименование дисциплин	№ разделов данной дисциплины, для которых необходимо изучение обеспечивающих и обеспечиваемых дисциплин					
	1	2	3	4	5	
Послед	Последующие дисциплины					
1 Иностранный язык			+			
2 Менеджмент		+			+	
3 Общий и электронный документооборот			+			

5.4. Соответствие компетенций, формируемых при изучении дисциплины, и видов занятий

Соответствие компетенций, формируемых при изучении дисциплины, и видов занятий представлено в таблице 5.4.

Таблица 5.4 – Соответствие компетенций, формируемых при изучении дисциплины, и видов занятий

Vargamayyyyy	Виды занятий		Формал компрона	
Компетенции	СРП	Сам. раб.	Формы контроля	
ОК-4	+	+	Контрольная работа, Экзамен, Тест	
ОК-5	+	+	Контрольная работа, Экзамен, Тест	

6. Интерактивные методы и формы организации обучения

Не предусмотрено РУП.

7. Лабораторные работы

Не предусмотрено РУП.

8. Часы на контрольные работы

Часы на контрольные работы приведены в таблице 8.1.

Таблица 8.1 – Часы на контрольные работы

No	Вид контрольной работы	Трудоемкость,	Формируемые компетенции
	2 семестр		
1	Контрольная работа с автоматизированной проверкой	2	OK-4, OK-5

9. Самостоятельная работа

Виды самостоятельной работы, трудоемкость и формируемые компетенции представлены в таблице 9.1.

Таблица 9.1 – Виды самостоятельной работы, трудоемкость и формируемые компетенции

Таолица 9.1 — Виды	самостоятельной работы,	трудоемкость и	формируемые ко	омпетенции 	
Названия разделов	Виды самостоятельной работы	Трудоемкость, ч	Формируемые компетенции	Формы контроля	
	2	семестр			
1 Основные характеристики деловой	Самостоятельное изучение тем (вопросов) теоретической части курса	18	OK-4, OK-5	Контрольная работа, Тест, Экзамен	
коммуникации	Подготовка к контрольным работам	8			
	Итого	26			
2 Средства коммуникации	Самостоятельное изучение тем (вопросов) теоретической части курса	14	OK-4, OK-5	Контрольная работа, Тест, Экзамен	
	Подготовка к контрольным работам	10			
	Итого	24			
3 Формы деловой коммуникации	Самостоятельное изучение тем (вопросов) теоретической части курса	15	ОК-4, ОК-5	Контрольная рабо та, Тест, Экзамен	
	Подготовка к контрольным работам	14			
	Итого	29			
4 Этика и этикет деловых отношений	Самостоятельное изучение тем (вопросов) теоретической части курса	16	OK-5, OK-4	Контрольная работа, Тест, Экзамен	
	Подготовка к контрольным работам	18			
	Итого	34			
5 Конфликты в деловых коммуникациях	Самостоятельное изучение тем (вопросов) теоретической части курса	18	ОК-4, ОК-5 Контрольная та, Тест, Экза		
	Подготовка к контрольным работам	22			
	Итого	40			
	Выполнение контрольной работы	2	ОК-4, ОК-5	Контрольная работа	

Итого за семестр		153	
	Подготовка и сдача экзамена	9	Экзамен
Итого		162	

10. Контроль самостоятельной работы (курсовой проект / курсовая работа) Не предусмотрено РУП.

11. Рейтинговая система для оценки успеваемости обучающихся Рейтинговая система не используется.

12. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

12.1. Основная литература

1. Емельянова, Е. А. Деловые коммуникации [Электронный ресурс]: Учебное пособие [Электронный ресурс] / Е. А. Емельянова. — Томск: ТУСУР, 2014. Доступ из личного кабинета студента — Режим доступа: https://study.tusur.ru/study/library (дата обращения: 30.06.2021).

12.2. Дополнительная литература

- 1. Кондратьева, А. А. Деловая этика [Электронный ресурс]: Учебное пособие / А. А. Кондратьева, Ф. А. Красина. Томск: ТУСУР, 2018 Доступ из личного кабинета студента Режим доступа: https://study.tusur.ru/study/library/ (дата обращения: 30.06.2021).
- 2. Жернакова, М. Б. Деловые коммуникации [Электронный ресурс]: учебник и практикум для вузов / М. Б. Жернакова, И. А. Румянцева. Москва: Издательство Юрайт, 2021. 370 с. (Высшее образование). ISBN 978-5-534-00331-4. Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. доступ из личного кабинета студента Режим доступа: https://urait.ru/book/delovye-kommunikacii-468746 (дата обращения: 30.06.2021).

12.3. Учебно-методические пособия

12.3.1. Обязательные учебно-методические пособия

- 1. Кондратьева А.А. Деловые коммуникации [Электронный ресурс]: Методические указания по организации самостоятельной работы для студентов заочной формы обучения направления 38.03.01 Экономика, обучающихся с применением дистанционных образовательных технологий/ А.А. Кондратьева, В.Ю. Цибульникова- Томск: ФДО, ТУСУР, 2018. Доступ из личного кабинета студента. Режим доступа: https://study.tusur.ru/study/library (дата обращения: 30.06.2021).
- 2. Емельянова Е.А. Деловые коммуникации : электронный курс / Е. А. Емельянова. Томск ТУСУР, ФДО, 2014. Доступ из личного кабинета студента.

12.3.2. 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.

12.4. Профессиональные базы данных и информационные справочные системы

- 1. ЭБС «Лань»: www.e.lanbook.com (доступ из личного кабинета студента по ссылке http://lanbook.fdo.tusur.ru)
 - 2. https://lib.tusur.ru/ru/resursy/bazy-danny

13. Материально-техническое обеспечение дисциплины и требуемое программное обеспечение

13.1. Общие требования к материально-техническому и программному обеспечению дисциплины

13.1.1. Материально-техническое и программное обеспечение дисциплины

Кабинет для самостоятельной работы студентов

учебная аудитория для проведения занятий лабораторного типа, помещение для проведения групповых и индивидуальных консультаций, помещение для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации, помещение для самостоятельной работы

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

Описание имеющегося оборудования:

- Коммутатор MicroTeak;
- Компьютер PENTIUM D 945 (3 шт.);
- Компьютер GELERON D 331 (2 шт.);
- Комплект специализированной учебной мебели;
- Рабочее место преподавателя.

Программное обеспечение:

- Google Chrome
- Kaspersky Endpoint Security 10 для Windows
- Microsoft Windows
- OpenOffice

13.1.2. 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, 201 ауд.;
- 634034, Томская область, г. Томск, Вершинина улица, д. 47, 126 ауд.;
- 634034, Томская область, г. Томск, Вершинина улица, д. 74, 207 ауд.

Состав оборудования:

- учебная мебель;
- компьютеры класса не ниже ПЭВМ INTEL Celeron D336 2.8ГГц. 5 шт.;
- компьютеры подключены к сети «Интернет» и обеспечивают доступ в электронную информационно-образовательную среду университета.

Перечень программного обеспечения:

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

13.2. 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** зрениями 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.

14. Оценочные материалы и методические рекомендации по организации изучения дисциплины

14.1. Содержание оценочных материалов и методические рекомендации

Для оценки степени сформированности и уровня освоения закрепленных за дисциплиной компетенций используются оценочные материалы в составе:

14.1.1. Тестовые задания

- 1. Ваш начальник дал Вам указание написать письмо оферту для ООО«Витра». Что будет содержаться в данном письме?
 - А)информация об оказываемых услугах
 - Б)предложение заключить договор
 - В)рекламное сообщение
 - Г)запрос информации
- 2. При подготовке публичного выступления важно понимать, что искусство речи не зависит от:
 - А) личности докладчика, того как он держится
 - Б) вербального и невербального способа передачи сообщения
 - В) содержания и структуры сообщения
 - Γ) нет верного ответа
- 3. Перед важной презентацией Вам рекомендовали поработать над Вашим акустическим образом. Что к нему относится?
- А) совокупность дыхания, артикуляции, произношения, интонации, модуляции, темпа речи, паузы, грамотности речи представляют собой...
 - Б) одежда, телодвижения, мимика, жесты, визуальный контакт с аудиторией
- В) мелодизм речи, различное озвучивание важных и менее важных слов в одном предложении
 - Г) все ответы верны
 - 4. Какие барьеры общения могут возникнуть в процессе принятия иностранной делегации?
 - А) межъязыковые
 - Б) мировоззренческие
 - В) соматические
 - Г) социолингвистические
- 5. Соединение определенным образом участвующих в коммуникационном процессе индивидов называется
 - А) информационным потоком
 - Б) коммуникационная сеть
 - В) централизованным информационным потоком
 - Г) всеканальной сетью
- 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...
 - А) блеф
 - Б) запугивание через косвенные источники
 - В) создание неудобства
 - Г) «уровень полномочий»
 - 7. В рамках исполнения должностных обязанностей Вы позвонили сотруднику другого

отдела для уточнения сроков реализации совместных мероприятий. Неожиданно телефонная связь оборвалась. Кто из собеседников, согласно нормам деловой этики, должен перезвонить?

- А) инициатор звонка
- Б) не имеет значения кто
- В) младший по протокольному старшинству
- Г) кому позвонили
- 8. В рамках исполнения должностных обязанностей Вы позвонили сотруднику другого отдела для уточнения сроков реализации совместных мероприятий.

Кто из собеседников, согласно нормам деловой этики, должен первым закончить разговор?

- А) кому позвонили
- Б) инициатор звонка
- В) не имеет значения кто
- Г) младший по протокольному старшинству
- 9. В каком из вариантов представлены все базовые элементы коммуникаций
- А) отправитель, сообщение, канал, получатель
- Б) отправитель, канал, получатель
- В) отправитель, получатель
- Г) сообщение, канал, получатель
- 10. Вы обедаете с деловым партнером в ресторане. Он предлагает обсудить основные аспекты заключаемого договора. Данный вид коммуникаций относится к.
 - А) интраперсональной коммуникации
 - Б) межличностной коммуникации
 - В) групповой коммуникации
 - Г) массовой коммуникации
- 11. Ваш коллега по работе в процессе обсуждения концепции реализации инвестиционного проекта проявляет полную открытость, но в то же время реагирует не адекватно на предоставляемую информацию. Какой из коммуникационных стилей он демонстрирует?
 - А) самореализация
 - Б) самораскрытие
 - В) самозащита
 - Г) уход в себя
- 12. Ваш коллега по работе в процессе обсуждения концепции реализации инвестиционного проекта проявляет высокую адекватностью обратной связи, но не желает нежеланием раскрывать свои мысли и суждения. Какой из коммуникационных стилей он демонстрирует?
 - А) самореализация
 - Б) самораскрытие
 - В) самозащита
 - Г) уход в себя
- 13. Ваш коллега по работе в процессе обсуждения концепции реализации инвестиционного проекта проявляет адекватность обратной связи и открыто высказывает свои мысли. Какой из коммуникационных стилей он демонстрирует?
 - А) самореализация
 - Б) самораскрытие
 - В) самозащита
 - Г) уход в себя
- 14. В процессе подготовки презентации Вы не знаете какое количество людей будет присутствовать, но Ваш начальник определил необходимость использования диалога. Сколько человек будет присутствовать на презентации?
 - А) малая группа (10-12 человек)
 - Б) средняя группа (25-50)
 - В) большая группа
 - Г) нет верного ответа
- 15. В процессе проведения презентации Вы заметили, что одни из слушателей часто моргает, он озадачен, то Вам следует...

- А) сбавить темп и повторить главное
- Б) продолжить презентацию в том же темпе
- В) продолжить презентацию, сбавив темп
- Г) уточнить у слушателя, что вызвало такую реакцию
- 16. Если после окончания презентации Вам высказывают мнение противоположное Вашему Вы ответите:
 - А) никак не могу с Вами согласиться
 - Б) полностью с Вами согласен
 - В) это интересно. Однако рассмотрим вопрос с точки зрения...
 - Г) нет верного варианта
- 17. Для проведения переговоров Вам необходимо понимать и разграничивать этапы переговоров. Что не относится к этапам проведения переговоров?
 - А) выяснение позиций сторон
 - Б) торг
 - В) заключение сделки
 - Г) нет верного ответа
 - 18. Ваше руководство срочно собирает совещание информационное совещание.

Какие вопросы там будут обсуждаться?

- А) принятие решений по финансовым вопросам
- Б) проблемы предприятия в производственной сфере
- В) стратегия развития предприятия
- Γ) кратко сообщат о положении дел, чтобы у руководства и участников сложилось общее представление о том, как развиваются события
- 19. Ваш коллега в процессе обсуждения рабочих моментов активно выражает идеи, мысли и сообщает их Вам. Какую функцию коммуникации он использует в данной ситуации
 - А) информационную
 - Б) аффективную функцию коммуникаций
 - В) оценочную функцию коммуникаций
 - Г) нет верного ответа
- 20. Ваше руководство поручило Вам найти новых клиентов. Вы понимаете, что для достижения цели необходимо использовать все этапы коммуникационного процесса. В каком из вариантов представлены все этапы?
- А) зарождение идеи, выбор канала передачи информации, передача сообщения, интерпреташия сообщения
 - Б) зарождение идеи, передача сообщения, интерпретация сообщения
 - В) зарождение идеи, выбор канала передачи информации, интерпретация сообщения
 - Г) нет верного варианта

14.1.2. Экзамен

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

- 1. Что такое коммуникация?
- 1) Специфический обмен информацией, процесс передачи эмоционального и интеллектуального содержания.
- 2) Способ общения и передачи информации от человека к человеку в виде устных и письменных сообщений, языка телодвижений и параметров речи.
- 3) Самостоятельный вид профессиональной деятельности, направленный на достижение в ходе любой хозяйственной деятельности фирмы, действующей в рыночных условиях, определенных намеченных целей путем рационального использования материальных и трудовых ресурсов с применением принципов, функций и методов экономического механизма менеджмента.
 - 2. Назовите элементы коммуникативной среды.
 - 1) Предметы и явления, которые предоставляют нам информацию о происходящем.
 - 2) Разработка кадровых процедур и методического обеспечения работы с персоналом.
 - 3) Средства коммуникации, с помощью которых эта информация передается.
 - 3. Коммуникационная деятельность осуществляется в обществе в трех формах. Что пред-

ставляет собой форма «общение»?

- 1) Целенаправленное воздействие коммуникатора на получателя информации.
- 2) Заимствование образцов поведения, стилей общения, образа жизни одних членов общества другими.
 - 3) Диалог равноправных партнеров.
- 4. Коммуникационная деятельность осуществляется в обществе в трех формах. Что представляет собой форма «управление»?
 - 1) Целенаправленное воздействие коммуникатора на получателя информации.
- 2) Заимствование образцов поведения, стилей общения, образа жизни одних членов общества другими.
 - 3) Диалог равноправных партнеров.
- 5. Коммуникационная деятельность осуществляется в обществе в трех формах. Что представляет собой форма «подражание»?
 - 1) Целенаправленное воздействие коммуникатора на получателя информации.
- 2) Заимствование образцов поведения, стилей общения, образа жизни одних членов общества другими.
 - 3) Диалог равноправных партнеров.
 - 6. В чем заключается внутриличностная функция коммуникации?
 - 1. благодаря ей люди объединяются в процессе любой деятельности.
 - 2. помогает человеку сформировать определенные качества личности.
 - 3. человек получает возможность как бы подтвердить себя, утвердиться в том, что он есть.
 - 4. организация и поддержание межличностных эмоциональных отношений.
 - 5. общение человека с самим собой.
- 7. Назовите виды коммуникации, классифицированные по признаку «масштабность процесса коммуникации и массовости вовлекаемых в него лиц».
 - 1) массовая коммуникация, коммуникация среднего уровня, локальная.
 - 2) непосредственные и опосредованные.
 - 3) активные и пассивные.
 - 4) случайные и неслучайные.
 - 5) горизонтальные и вертикальные.
 - 6) вербальные и невербальные.
- 8. Назовите виды коммуникации, классифицированные по признаку «способ установления и поддержания контакта».
 - 1) массовая коммуникация, коммуникация среднего уровня, локальная.
 - 2) непосредственные и опосредованные.
 - 3) активные и пассивные.
 - 4) случайные и неслучайные.
 - 5) горизонтальные и вертикальные.
 - 6) вербальные и невербальные
- 9. Назовите виды коммуникации, классифицированные по признаку «степень организованности».
 - 1) массовая коммуникация, коммуникация среднего уровня, локальная.
 - 2) непосредственные и опосредованные.
 - 3) активные и пассивные.
 - 4) случайные и неслучайные.
 - 5) горизонтальные и вертикальные.
 - 6) вербальные и невербальные.
- 10. Назовите виды коммуникации, классифицированные по признаку «направление потока информации».
 - 1) массовая коммуникация, коммуникация среднего уровня, локальная.
 - 2) непосредственные и опосредованные.
 - 3) активные и пассивные.
 - 4) случайные и неслучайные.
 - 5) горизонтальные и вертикальные.

- 6) вербальные и невербальные.
- 11. Назовите виды коммуникации, классифицированные по признаку «используемые знаковые системы».
 - 1) массовая коммуникация, коммуникация среднего уровня, локальная.
 - 2) непосредственные и опосредованные.
 - 3) активные и пассивные.
 - 4) вербальные и невербальные.
 - 5) публичные, личностные, конфиденциальные.
 - 6) эффективные и неэффективные
- 12. Назовите виды коммуникации, классифицированные по признаку «специфика получателя».
 - 1) массовая коммуникация, коммуникация среднего уровня, локальная.
 - 2) непосредственные и опосредованные.
 - 3) активные и пассивные.
 - 4) вербальные и невербальные.
 - 5) публичные, личностные, конфиденциальные.
 - 6) эффективные и неэффективные
- 13. Назовите виды коммуникации, классифицированные по признаку «характер процесса, с учетом его результативности».
 - 1) массовая коммуникация, коммуникация среднего уровня, локальная.
 - 2) непосредственные и опосредованные.
 - 3) активные и пассивные.
 - 4) вербальные и невербальные.
 - 5) публичные, личностные, конфиденциальные.
 - 6) эффективные и неэффективные
- 14. 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.
 - 1) массовая коммуникация.
 - 2) коммуникация среднего уровня.
 - 3) локальная коммуникация.
- 15. Назовите вид коммуникации, который происходит между и в больших социальных группах, а также в социальных организациях.
 - 1) массовая коммуникация.
 - 2) коммуникация среднего уровня.
 - 3) локальная коммуникация
- 16. Назовите вид коммуникации, который происходит между членами группы, имеющими равный ранг в системе управления организацией, между друзьями, равнозначными группами в обществе.
 - 1) Вертикальная.
 - 2) Восходящая.
 - 3) горизонтальная.
 - 4) Нисходящая.
 - 17. Укажите базовые элементы коммуникационного процесса.
 - 1) Отправитель.
 - 2) Сообщение.
 - 3) Критерии коммуникации.
 - 4) Канал.
 - 5) Получатель (адресат).
- 18. Лицо, генерирующее идею или собирающее информацию и передающее ее в коммуни-кационном процессе, это:
 - 1) Отправитель информации;
 - 2) Сообщение;
 - 3) Канал передачи информации;

- 4) Получатель (адресат) информации.
- 19. Средство передачи информации в коммуникационном процессе это:
- 1) Отправитель информации;
- 2) Сообщение;
- 3) Канал передачи информации;
- 4) Получатель (адресат) информации.
- 20 Лицо, которому предназначена информация, и которое интерпретирует её в коммуникационном процессе, это:
 - 1) Отправитель информации;
 - 2) Сообщение;
 - 3) Канал передачи информации;
 - 4) Получатель (адресат) информации.

14.1.3. Темы контрольных работ

Деловые коммуникации

- 1. К какой системе невербальной коммуникации относятся рукопожатия собеседников в процессе общения?
 - 1) Визуальная система.
 - 2) Акустическая система.
 - 3) Тактильная система.
 - 4) Ольфакторная система.
- 2. К какой системе невербальной коммуникации относятся объятия и поцелуи собеседников в процессе общения?
 - 1) Визуальная система.
 - 2) Акустическая система.
 - 3) Тактильная система.
 - 4) Ольфакторная система.
- 3. Какая функция, выполняемая невербальными сообщениями при взаимодействии с вербальными, выражается в том, что невербальные сообщения делают речь более выразительной, уточняют и проясняют ее содержание?
 - 1) функция дополнения
 - 2) функция опровержения
 - 3) функция замещения
 - 4) функция регулирования
- 4. Какая функция, выполняемая невербальными сообщениями при взаимодействии с вербальными, выражается в том, что невербальное сообщение противоречит вербальному?
 - 1) функция дополнения
 - 2) функция опровержения
 - 3) функция замещения
 - 4) функция регулирования
- 5. Какая функция, выполняемая невербальными сообщениями при взаимодействии с вербальными, выражается в использовании невербального сообщения вместо вербального?
 - 1) функция дополнения
 - 2) функция опровержения
 - 3) функция замещения
 - 4) функция регулирования
- 6. Какая функция, выполняемая невербальными сообщениями при взаимодействии с вербальными, выражается в использовании невербальных знаков для координации взаимодействия между людьми?
 - 1) функция дополнения
 - 2) функция опровержения
 - 3) функция замещения
 - 4) функция регулирования
 - 7. Как называются жесты-указатели (например, «указывающий перст»)?
 - 1) Жесты-иллюстраторы

- 2) Жесты-аффекторы
- 3) Жесты-эмблемы
- 4) Жесты-адапторы
- 5) Жесты-регуляторы
- 8. Как называются жесты, которые выражают движениями тела и мышц лица определенные эмоции?
 - 1) Жесты-иллюстраторы
 - 2) Жесты-аффекторы
 - 3) Жесты-эмблемы
 - 4) Жесты-адапторы
 - 5) Жесты-регуляторы
- 9. Как называются жесты своеобразные заменители слов или фраз в общении? Например: сжатые вместе руки (как при рукопожатии), слегка приподнятые, означающие во многих случаях «здравствуй¬те», а воздетые над головой «до свидания».
 - 1) Жесты-иллюстраторы
 - 2) Жесты-аффекторы
 - 3) Жесты-эмблемы
 - 4) Жесты-адапторы
 - 5) Жесты-регуляторы
- 10. Как называются жесты, которые выражают отношение говорящего к чему-либо улыбкой, кивками, направлением взгляда, целенаправленными движениями рук?
 - 1) Жесты-иллюстраторы
 - 2) Жесты-аффекторы
 - 3) Жесты-эмблемы
 - 4) Жесты-адапторы
 - 5) Жесты-регуляторы

14.1.4. 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 необходимо осуществлять медленно, выделяя основные идеи; на основании изученного составить тезисы. Освоив материал, попытаться соотнести теорию с примерами из практики;
- если в тексте встречаются термины, следует выяснить их значение для понимания дальнейшего материала;
 - необходимо осмысливать прочитанное и изученное, отвечать на предложенные вопросы.

Студенты могут получать индивидуальные консультации с использованием средств телекоммуникации.

По дисциплине могут проводиться дополнительные занятия в форме вебинаров. Расписание вебинаров публикуется в кабинете студента на сайте Университета. Запись вебинара публикуется в электронном курсе по дисциплине.

14.2. 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 14.

Таблица 14 – 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 исходя из состояния обучающегося на момент проверки

14.3. 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.