**МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

**Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования**

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

УТВЕРЖДАЮ
Директор департамента образования
_____ П. Е. Троян
«___» _____ 20__ г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

# Деловые коммуникации

Уровень образования: **высшее образование - бакалавриат**
Направление подготовки / специальность: **43.03.01 Сервис**
Направленность (профиль) / специализация: **Информационный сервис**
Форма обучения: **очная**
Факультет: **РТФ, Радиотехнический факультет**
Кафедра: **ТУ, Кафедра телевидения и управления**
Курс: **4**
Семестр: **7**
Учебный план набора 2016 года

Распределение рабочего времени

| № | Виды учебной деятельности | 7 семестр | Всего | Единицы |
|---|---|---|---|---|
| 1 | Лекции | 18 | 18 | часов |
| 2 | Практические занятия | 36 | 36 | часов |
| 3 | Всего аудиторных занятий | 54 | 54 | часов |
| 4 | Самостоятельная работа | 90 | 90 | часов |
| 5 | Всего (без экзамена) | 144 | 144 | часов |
| 6 | Подготовка и сдача экзамена | 36 | 36 | часов |
| 7 | Общая трудоемкость | 180 | 180 | часов |
| | | 5.0 | 5.0 | З.Е. |

Экзамен: 7 семестр

Томск 2018

Согласована на портале № 37037

Рассмотрена и одобрена на заседании кафедры
протокол № 54 от «15» 6 2018 г.

ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЯ

Рабочая программа дисциплины составлена с учетом требований федерального государственного образовательного стандарта высшего образования (ФГОС ВО) по направлению подготовки (специальности) 43.03.01 Сервис, утвержденного 20.10.2015 года, рассмотрена и одобрена на заседании кафедры ТУ «___» _____ 20__ года, протокол №_____.

Разработчик:

Старший преподаватель каф. ТУ _____ А. Э. Лебедева

Заведующий обеспечивающей каф. ТУ _____ Т. Р. Газизов

Рабочая программа дисциплины согласована с факультетом и выпускающей кафедрой:

Декан РТФ _____ К. Ю. Попова

Заведующий выпускающей каф. ТУ _____ Т. Р. Газизов

Эксперты:

доцент кафедры ТУ _____ А. Н. Булдаков

Доцент кафедры телевидения и управления (ТУ) _____ Е. В. Зайцева

Согласована на портале № 37037

## 1. Цели и задачи дисциплины

### 1.1. Цели дисциплины

Целью преподавания дисциплины «Деловые коммуникации» является изучение студентами теоретических основ в области деловых коммуникаций, методов и средств делового общения, особенностей управленческой этики, конструктивного взаимодействия в типовых ситуациях деловой сферы, формирование общекультурной компетенции.

### 1.2. Задачи дисциплины

- Основными задачами изучения дисциплины являются:
- 1) Изучение студентами теоретических основ коммуникации.
- 2) Освоение практических методов и форм организации эффективных коммуникаций, управленческой этики и служебных взаимоотношений.
- 3) Освоение практических методик и техники делового общения, речевого этикета, изучение характеристик и правил эффективных межличностных коммуникаций.
-
-

## 2. Место дисциплины в структуре ОПОП

Дисциплина «Деловые коммуникации» (Б1.В.ДВ.9.1) относится к блоку 1 (вариативная часть).

Предшествующими дисциплинами, формирующими начальные знания, являются: Конфликтология, Профессиональная этика и этикет.

Последующими дисциплинами являются: Управление контактной зоной.

## 3. Требования к результатам освоения дисциплины

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

- ОК-4 способностью работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия;
- ПК-1 готовностью к организации контактной зоны предприятия сервиса;

В результате изучения дисциплины обучающийся должен:

- **знать** - методы работы в команде, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия; - методы организации контактной зоны предприятия сервиса ; - сущность деловой коммуникации как вида деятельности; - психологические закономерности общения,способы обмена информацией и взаимодействия людей в процессе профессиональной деятельности; - виды, формы и средства деловой коммуникации, ее место и роль в системе управления организацией; - организацию различных форм деловой коммуникации, специфику норм международного делового общения; - современные технологии эффективного общения;
- **уметь** - работать в команде, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия; - планировать контактную зону предприятия сервиса; - 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, толерантно воспринимая социальные, этнические, кон-фессиональные и культурные различия; - навыками организации контактной зоны предприятия сервиса; - навыками деловых коммуникаций в профессиональной сфере; - практическими навыками осуществления деловых контактов с помощью различных коммуникативных средств; - правилами 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 |
|---|---|---|

Согласована на портале № 37037

| | | 7 семестр |
|---|---|---|
| Аудиторные занятия (всего) | 54 | 54 |
| Лекции | 18 | 18 |
| Практические занятия | 36 | 36 |
| Самостоятельная работа (всего) | 90 | 90 |
| Проработка лекционного материала | 16 | 16 |
| Подготовка к практическим занятиям, семинарам | 74 | 74 |
| Всего (без экзамена) | 144 | 144 |
| Подготовка и сдача экзамена | 36 | 36 |
| Общая трудоемкость, ч | 180 | 180 |
| Зачетные Единицы | 5.0 | 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 | Лек., ч | Прак. зан., ч | Сам. раб., ч | Всего часов (без экзамена) | Формируемые компетенции |
|---|---|---|---|---|---|
| 7 семестр | | | | | |
| 1 Вербальная коммуникация. | 2 | 4 | 8 | 14 | ОК-4, ПК-1 |
| 2 Основы этики деловых отношений. | 4 | 4 | 10 | 18 | ОК-4, ПК-1 |
| 3 Коммуникация, переговоры и этикет. | 2 | 4 | 10 | 16 | ОК-4, ПК-1 |
| 4 Процесс коммуникации. Принципы коммуникации. | 2 | 4 | 10 | 16 | ОК-4, ПК-1 |
| 5 Невербальная коммуникация. | 2 | 4 | 10 | 16 | ОК-4, ПК-1 |
| 6 Межличностная коммуникация. | 2 | 4 | 10 | 16 | ОК-4, ПК-1 |
| 7 Коммуникация и взаимоотношения. | 2 | 4 | 14 | 20 | ОК-4, ПК-1 |
| 8 Коммуникация в группе. | 2 | 4 | 10 | 16 | ОК-4, ПК-1 |
| 9 Методы и средства делового общения. | 0 | 4 | 8 | 12 | ОК-4, ПК-1 |
| Итого за семестр | 18 | 36 | 90 | 144 | |
| Итого | 18 | 36 | 90 | 144 | |

### 5.2. Содержание разделов дисциплины (по лекциям)

Содержание разделов дисциплин (по лекциям) приведено в таблице 5.2.

Таблица 5.2 – Содержание разделов дисциплин (по лекциям)

| Названия разделов | Содержание разделов дисциплины (по лекциям) | Трудоемкость, ч | Формируемые компетенции |
|---|---|---|---|
| 7 семестр | | | |

Согласована на портале № 37037

| | | | |
|---|---|---|---|
| 1 Вербальная коммуникация. | Природа языка. Развитие способности говорить. Культурные различия в вербальной коммуникации. Гендерные различия в вербальной коммуникации. Жаргон, сленг, ругательства и вульгарные выражения. | 2 | ОК-4, ПК-1 |
| | Итого | 2 | |
| 2 Основы этики деловых отношений. | Принципы и закономерности деловых отношений. Этика бизнеса. Корпоративная этика. Деловая российская этика. Этика руководителя. Этика служебных взаимоотношений.Работа в команде, толерантное восприятие социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий. Организация контактной зоны предприятия сервиса. | 2 | ОК-4, ПК-1 |
| | Формирование этики делового общения. Государственная этика. Производственная и коммерческая этика. Речевой этикет. Подготовка и проведение деловой беседы. Критика и принципы ее восприятия. Деловые совещания. Этика дистанционного общения. Организация контактной зоны предприятия сервиса. | 2 | |
| | Итого | 4 | |
| 3 Коммуникация, переговоры и этикет. | Деловые переговоры. Искусство управления людьми. Социология и психология делового общения. Деловые презентации. Специфика этикета. Дипломатический этикет. | 2 | ОК-4, ПК-1 |
| | Итого | 2 | |
| 4 Процесс коммуникации. Принципы коммуникации. | Участники процесса коммуникации. Контекст. Обратная связь.Функции и условия коммуникации. Принципы коммуникации. Развитие коммуникационной компетенции. | 2 | ОК-4, ПК-1 |
| | Итого | 2 | |
| 5 Невербальная коммуникация. | Сущность невербальной коммуникации. Движения. Зрительный контакт. Выражение лица. Жесты. Поза. Использование движений. Самопрезентация. Коммуникация через организацию окружающей среды. | 2 | ОК-4, ПК-1 |
| | Итого | 2 | |
| 6 Межличностная коммуникация. | Ведение беседы. Характеристики, типы и структуры беседы. Правила беседы: характеристики и формулирование правил беседы. Эффективные беседы.Навыки эффективного разговора. Эффективное общение через средства электронной коммуникации. | 2 | ОК-4, ПК-1 |
| | Итого | 2 | |
| 7 Коммуникация и взаимоотношения. | Коммуникация и взаимоотношения. Типы отношений. Общение на разных стадиях взаимоотношений. Стабилизация отношений. Разрыв отношений. Теория взаимоотношений межличностных потребностей. Коммуникации для разрешения кон- | 2 | ОК-4, ПК-1 |

Согласована на портале № 37037

| | | | |
|---|---|---|---|
| | фликтов.Конфликты и способы их разрешения. | | |
| | Итого | 2 | |
| 8 Коммуникация в группе. | Характеристика эффективной рабочей группы. Оптимальный состав группы. Сплоченность. Стадии развития группы. Решения проблем в группах. | 2 | ОК-4, ПК-1 |
| | Итого | 2 | |
| Итого за семестр | | 18 | |

### 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 | 6 | 7 | 8 | 9 |
| Предшествующие дисциплины | | | | | | | | | |
| 1 Конфликтология | | | | | | + | | | |
| 2 Профессиональная этика и этикет | | | | | | | | | + |
| Последующие дисциплины | | | | | | | | | |
| 1 Управление контактной зоной | | | | | | + | | | |

### 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

| Компетенции | Виды занятий | | | Формы контроля |
|---|---|---|---|---|
| | Лек. | Прак. зан. | Сам. раб. | |
| ОК-4 | + | + | + | Контрольная работа, Экзамен, Конспект самоподготовки, Тест |
| ПК-1 | + | + | + | Контрольная работа, Экзамен, Конспект самоподготовки, Тест |

## 6. Интерактивные методы и формы организации обучения

Не предусмотрено РУП.

## 7. Лабораторные работы

Не предусмотрено РУП.

## 8. Практические занятия (семинары)

Наименование практических занятий (семинаров) приведено в таблице 8.1.

Согласована на портале № 37037

Таблица 8.1 – Наименование практических занятий (семинаров)

| Названия разделов | Наименование практических занятий (семинаров) | Трудоемкость, ч | Формируемые компетенции |
|---|---|---|---|
| 7 семестр | | | |
| 1 Вербальная коммуникация. | Развитие способности говорить. Культурные различия в вербальной коммуникации. Жаргон, сленг, ругательства и вульгарные выражения. | 4 | ОК-4, ПК-1 |
| | Итого | 4 | |
| 2 Основы этики деловых отношений. | Закономерности деловых отношений. Этика бизнеса. Деловая российская этика. Этика руководителя. Этика служебных взаимоотношений. Особенности деловой этики в разных странах мира. Работа в команде, толерантное восприятие социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий. Организация контактной зоны предприятия сервиса. | 4 | ОК-4, ПК-1 |
| | Итого | 4 | |
| 3 Коммуникация, переговоры и этикет. | Деловые переговоры. Искусство управления людьми. Деловые презентации. | 4 | ОК-4, ПК-1 |
| | Итого | 4 | |
| 4 Процесс коммуникации. Принципы коммуникации. | Участники процесса коммуникации. Контекст. Обратная связь.Условия коммуникации. Развитие коммуникационной компетенции. | 4 | ОК-4, ПК-1 |
| | Итого | 4 | |
| 5 Невербальная коммуникация. | Невербальная коммуникация. Движения. Зрительный контакт. Выражение лица. Жесты. Поза. Использование движений. Голосовые характеристики. Самопрезентация. Одежда и внешний вид. Самообладание. Время. Коммуникация через организацию окружающей среды. | 4 | ОК-4, ПК-1 |
| | Итого | 4 | |
| 6 Межличностная коммуникация. | Ведение беседы. Характеристики, типы и структуры беседы. Правила беседы: характеристики и формулирование правил беседы. Эффективные беседы сотрудничества. Качественная информация. Значимые вопросы. | 4 | ОК-4, ПК-1 |
| | Итого | 4 | |
| 7 Коммуникация и взаимоотношения. | Коммуникация и взаимоотношения. Типы отношений. Общение на разных стадиях взаимоотношений. Стабилизация отношений. Конфликты и способы их разрешения. | 4 | ОК-4, ПК-1 |
| | Итого | 4 | |
| 8 Коммуникация в группе. | Характеристика эффективной рабочей группы. Оптимальный состав группы. Сплоченность. Стадии | 4 | ОК-4, ПК-1 |

Согласована на портале № 37037

| | | | |
|---|---|---|---|
| | развития группы. Решения проблем в группах. Поиск возможных решений. | | |
| | Итого | 4 | |
| 9 Методы и средства делового общения. | Производственная и коммерческая этика. Речевой этикет. Подготовка и проведение деловой беседы. Деловые совещания. Этика дистанционного общения. | 4 | ОК-4, ПК-1 |
| | Итого | 4 | |
| Итого за семестр | | 36 | |

## 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

| Названия разделов | Виды самостоятельной работы | Трудоемкость, ч | Формируемые компетенции | Формы контроля |
|---|---|---|---|---|
| 7 семестр | | | | |
| 1 Вербальная коммуникация. | Подготовка к практическим занятиям, семинарам | 6 | ОК-4, ПК-1 | Конспект самоподготовки, Тест, Экзамен |
| | Проработка лекционного материала | 2 | | |
| | Итого | 8 | | |
| 2 Основы этики деловых отношений. | Подготовка к практическим занятиям, семинарам | 8 | ОК-4, ПК-1 | Тест, Экзамен |
| | Проработка лекционного материала | 2 | | |
| | Итого | 10 | | |
| 3 Коммуникация, переговоры и этикет. | Подготовка к практическим занятиям, семинарам | 8 | ОК-4, ПК-1 | Контрольная работа, Тест, Экзамен |
| | Проработка лекционного материала | 2 | | |
| | Итого | 10 | | |
| 4 Процесс коммуникации. Принципы коммуникации. | Подготовка к практическим занятиям, семинарам | 8 | ОК-4, ПК-1 | Тест, Экзамен |
| | Проработка лекционного материала | 2 | | |
| | Итого | 10 | | |
| 5 Невербальная коммуникация. | Подготовка к практическим занятиям, семина- | 8 | ОК-4, ПК-1 | Тест, Экзамен |

Согласована на портале № 37037

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | рам | | | |
| | Проработка лекционного материала | 2 | | |
| | Итого | 10 | | |
| 6 Межличностная коммуникация. | Подготовка к практическим занятиям, семинарам | 8 | ОК-4, ПК-1 | Тест, Экзамен |
| | Проработка лекционного материала | 2 | | |
| | Итого | 10 | | |
| 7 Коммуникация и взаимоотношения. | Подготовка к практическим занятиям, семинарам | 12 | ОК-4, ПК-1 | Тест, Экзамен |
| | Проработка лекционного материала | 2 | | |
| | Итого | 14 | | |
| 8 Коммуникация в группе. | Подготовка к практическим занятиям, семинарам | 8 | ОК-4, ПК-1 | Контрольная работа, Тест, Экзамен |
| | Проработка лекционного материала | 2 | | |
| | Итого | 10 | | |
| 9 Методы и средства делового общения. | Подготовка к практическим занятиям, семинарам | 8 | ОК-4, ПК-1 | Тест, Экзамен |
| | Итого | 8 | | |
| Итого за семестр | | 90 | | |
| | Подготовка и сдача экзамена | 36 | | Экзамен |
| Итого | | 126 | | |

## 10. Курсовой проект / курсовая работа

Не предусмотрено РУП.

## 11. Рейтинговая система для оценки успеваемости обучающихся

### 11.1. Балльные оценки для элементов контроля

Таблица 11.1 – Балльные оценки для элементов контроля

| Элементы учебной деятельности | Максимальный балл на 1-ую КТ с начала семестра | Максимальный балл за период между 1КТ и 2КТ | Максимальный балл за период между 2КТ и на конец семестра | Всего за семестр |
|---|---|---|---|---|
| 7 семестр | | | | |
| Конспект самоподготовки | 5 | 5 | 5 | 15 |
| Контрольная работа | 5 | 10 | 10 | 25 |
| Тест | 10 | 10 | 10 | 30 |

Согласована на портале № 37037

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| Итого максимум за период | 20 | 25 | 25 | 70 |
| Экзамен | | | | 30 |
| Нарастающим итогом | 20 | 45 | 70 | 100 |

### 11.2. Пересчет баллов в оценки за контрольные точки

Пересчет баллов в оценки за контрольные точки представлен в таблице 11.2.

Таблица 11.2 – Пересчет баллов в оценки за контрольные точки

| Баллы на дату контрольной точки | Оценка |
|---|---|
| ≥ 90% от максимальной суммы баллов на дату КТ | 5 |
| От 70% до 89% от максимальной суммы баллов на дату КТ | 4 |
| От 60% до 69% от максимальной суммы баллов на дату КТ | 3 |
| < 60% от максимальной суммы баллов на дату КТ | 2 |

### 11.3. Пересчет суммы баллов в традиционную и международную оценку

Пересчет суммы баллов в традиционную и международную оценку представлен в таблице 11.3.

Таблица 11.3 – Пересчет суммы баллов в традиционную и международную оценку

| Оценка (ГОС) | Итоговая сумма баллов, учитывает успешно сданный экзамен | Оценка (ECTS) |
|---|---|---|
| 5 (отлично) (зачтено) | 90 - 100 | A (отлично) |
| 4 (хорошо) (зачтено) | 85 - 89 | B (очень хорошо) |
| | 75 - 84 | C (хорошо) |
| | 70 - 74 | D (удовлетворительно) |
| 3 (удовлетворительно) (зачтено) | 65 - 69 | |
| | 60 - 64 | E (посредственно) |
| 2 (неудовлетворительно) (не зачтено) | Ниже 60 баллов | F (неудовлетворительно) |

## 12. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

### 12.1. Основная литература

1. Кривокора Е.И. Деловые коммуникации: учебное пособие для вузов / Е. И. Кривокора. - М.: ИНФРА-М, 2013. - 192 с. (наличие в библиотеке ТУСУР - 15 экз.)

2. Садохин А.П. Межкультурная коммуникация: учебное пособие для вузов / А. П. Садохин. - М.: Альфа-М, 2013 ; М. : ИНФРА-М, 2013. - 288 с. (наличие в библиотеке ТУСУР - 119 экз.)

3. Деловые коммуникации [Электронный ресурс]: Учебное пособие / Е. А. Емельянова - 2014. 122 с. - Режим доступа: https://edu.tusur.ru/publications/4572 (дата обращения: 08.07.2018).

### 12.2. Дополнительная литература

1. Скворцов А.А. Этика: учебник для бакалавров. – М.: Юрайт, 2012. – 306 с. (наличие в библиотеке ТУСУР - 5 экз.)

2. Измайлова М.А. Деловое общение: Учебное пособие. – М.: Дашков и К, 2008. – 250 с. (наличие в библиотеке ТУСУР - 10 экз.)

3. Этика деловых отношений: Учебник. Под ред. Борисова В.К. - М.: Форум, 2008. – 175 с. (наличие в библиотеке ТУСУР - 10 экз.)

4. Деловое общение. Деловой этикет: Учебное пособие для вузов /сост.И.Н.Кузнецов. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2008. – 432 с. (наличие в библиотеке ТУСУР - 15 экз.)

Согласована на портале № 37037

### 12.3. Учебно-методические пособия

#### 12.3.1. Обязательные учебно-методические пособия

1. Деловые коммуникации [Электронный ресурс]: Методические указания к практическим занятиям и самостоятельной работе для студентов направления 080200.62 Менеджмент / Емельянова Е. А. - 2012. 18 с. - Режим доступа: http://edu.tusur.ru/publications/3331 (дата обращения: 08.07.2018).
2. Деловые коммуникации [Электронный ресурс]: Методические рекомендации к организации самостоятельной работы студентов / Лирмак Ю. М. - 2012. 105 с. - Режим доступа: http://edu.tusur.ru/publications/1193 (дата обращения: 08.07.2018).

#### 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. При изучении дисциплины рекомендуется использовать базы данных и информационно-справочные системы, к которым у ТУСУРа есть доступ https://lib.tusur.ru/ru/resursy/bazy-dannyh

## 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 для лекционных занятий

Для проведения занятий лекционного типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации используется учебная аудитория с количеством посадочных мест не менее 22-24, оборудованная доской и стандартной учебной мебелью. Имеются демонстрационное оборудование и учебно-наглядные пособия, обеспечивающие тематические иллюстрации по лекционным разделам дисциплины.

#### 13.1.2. Материально-техническое и программное обеспечение для практических занятий

Учебная аудитория

учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, учебная аудитория для проведения занятий практического 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, 206 ауд.

Описание имеющегося оборудования:

- Комплект специализированной учебной мебели;
- Рабочее место преподавателя.

Программное обеспечение не требуется.

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

Для самостоятельной работы используются учебные аудитории (компьютерные классы),

Согласована на портале № 37037

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. В рамках западной европейской культуры первостепенное внимание уделяется следующим этическим нормам:

• польза, выгода, трудолюбие;
• справедливость, добро, благо;
• честь, свобода, вера.

2. Виды барьеров общения (четыре правильных ответа):

• межъязыковые;
• мировоззренческие;
• психологические;
• соматические;
• социальные;

Согласована на портале № 37037

• технические;

3. Выделите принцип, на котором не может быть основано деловое общение:

• доброжелательность;

• порядочность;

• тактичность;

• уважительность;

• эгоизм

4. Высококультурный человек всегда:

• законопослушный, морально устойчивый;

• потенциальный бездельник;

• преступник;

• склонный к злоупотреблениям служебным положением;

• честолюбивый

5. Главной христианской добродетелью является:

• вера;

• любовь;

• надежда;

• сила;

• смирение

6. Деловая беседа предполагает:

• использование лести;

• использование литературного языка;

• комплиментарное воздействие;

• чрезмерное использование иностранных слов и профессионального жаргона

7. К невербальным средствам делового общения относятся:

• деловая переписка;

• мимика; жесты;

• профессиональный жаргон;

• речевые конструкции;

• социальные диалекты

8. К принципам международного бизнеса не относятся:

• бережное отношение к окружающей среде;

• поддержка односторонних торговых отношений;

• уважение правовых норм

9. К способу регулирования межличностных отношений не относится:

• проектирование, формирование и развитие системы взаимоотношений;

• регулирование межгрупповых отношений;

• учет социально-психологических процессов и явлений в коллективах;

• целенаправленное обучение персонала современным технологиям нравственного взаимоотношения

10. Как называется умение при общении определить необходимую меру в выражениях и поступках, в проявлении интереса к другому человеку?

• бестактность;

• воспитанность;

• порядочность;

• тактичность;

• уважение

11. Какая этическая категория лежит в основе высказывания «Все равны перед законом и судом»?

• долг;

• достоинство;

• ответственность;

• справедливость;

• честь

Согласована на портале № 37037

12. Какая этическая категория передает моральную необходимость выполнения общественно полезных обязанностей?

• благо;
• долг;
• счастье;
• честь

13. Какие компоненты включает в себя культура делового общения?

• все ответы верны;
• психологию делового общения;
• служебный этикет;
• технику делового общения;
• этику делового общения

14. Каноничные правила представления (два правильных ответа):

• женщина первая представляется мужчине;
• лица с более высоким статусом представляются людям со статусом более низким;
• младшие по возрасту представляются старшим;
• мужчина первым представляется женщине

15. Литературный язык не используется:

• в научной речи;
• в невербальном общении;
• в официально-деловой речи;
• в письменной речи;
• в профессиональном общении

16. Моральный принцип, предписывающий желание помочь другим:

• альтруизм;
• толерантность;
• честолюбие;
• эмпатия

17. На какой нравственной ценности основана в деловой этике недопустимость вмешательства в дела конкурентов, ущемление их интересов?

• равенстве;
• свободе;
• справедливости;
• честности

18. Набор наиболее важных предположений, принимаемых членами организации, и получающих выражение в заявляемых организацией ценностях, задающих людям ориентиры их поведения и действий:

• должностные обязанности;
• кодекс чести;
• корпоративная культура;
• правила внутреннего распорядка

19. Наука о всеобщих законах развития природы, общества, человека и мышления:

• диалектика
• культурология;
• логика;
• этика

20. Нравственные отношения предполагают рассмотрение другого человека в качестве:

• Объекта, на который направлено мое действие;
• Равного мне человека, имеющего право на уважение достоинства;
• Человек человеку – бревно, лишь бы цель была достигнута;
• Человек человеку – волк. Такова природа человека.

21. Ответственность – это:

• категория этики, означающая отношение личности к обществу, другим людям, выражаю-

Согласована на портале № 37037

щаяся в нравственной обязанности по отношению к ним в конкретных условиях;

• категория этики, опирающаяся на принцип равенства всех людей в моральном отношении;

• категория этики, характеризующая личность с точки зрения выполнения ею нравственных требований, соответствия ее моральной деятельности нравственному долгу;

• категория этики, характеризующая моральную ценность личности в связи с его статусом, родом деятельности и признаваемыми за ним моральными заслугами;

• категория этики, характеризующая способность человека осуществлять нравственный самоконтроль, внутреннюю самооценку с точки зрения соответствия своего поведения требованиям нравственности, самостоятельно формулировать для себя нравственные задачи и требовать от себя их выполнения

22. По оценке специалистов, субъект этики деловых отношений в рамках постсоветской России появляется в:

• 1992 году;

• 1995 году;

• 1998 году

23. Подсистема этикета, определяющая пространственную организацию общения:

• вербальный этикет;

• мимика и жесты;

• этикетная атрибутика;

• этикетная проксемика

24. Предмет этики – это:

• культура;

• мораль;

• прекрасное;

• социальные отношения

25. Самосовершенствование человека в буддизме происходит через:

• самобичевание;

• самовоспитание;

• самообразование;

• самоотречение;

• самопожертвование

26. Сложившееся у окружающих мнение о нравственном облике личности или коллектива, основанное на его предшествующем поведении и выражающееся в признании его заслуг, называется:

• авторитет;

• имидж;

• популярность;

• престиж;

• репутация

27. Тактичность - это:

• внутренний голос человека;

• определенный круг обязательств и исполнение своих обязанностей, сложившихся на основе профессиональных или общественных отношений;

• сделал, и что хотел сделать;

• способность и привычка человека вести себя, уважая достоинство другого человека;

• способность человека осуществлять внутренний нравственный самоконтроль;

• эмоции, заставляющие человека страдать по поводу расхождений между тем, что он

28. Укажите основные категории этики

• добро и зло;

• пространство и время;

• свобода;

• совесть

29. Фундаментальные принципы административной этики (три правильных ответа):

• безусловная исполнительность;

Согласована на портале № 37037

• бюрократизм;
• гуманизм;
• законность;
• справедливость

30. Целеполагающие категории этики:
• добро и зло;
• долг и совесть;
• смысл жизни и счастье;
• честь и достоинство

31. Честь и достоинство – это …
• контрольно-императивные категории, которые отражают особые механизмы морального сознания, направленные на согласование частных интересов с общими;
• нравственные качества человека, которые он проявляет в деятельности, направленной на достижение добра;
• правила, нормы, ценности, которыми люди руководствуются в своей деятельности и которые регулируют отношения людей друг к другу;
• этические категории, которые служат для обозначения нравственных чувств, выражающих моральное отношение человека к самому себе

32. Что должно лежать в основе служебных контактов?
• взаимный интерес;
• интересы дела;
• личная выгода;
• собственные амбиции;
• социальные и политические проблемы

33. Что изучает наука этика?
• мораль, нравственность;
• поведение каждого конкретного человека в обществе;
• политическое устройство общества;
• социальные проблемы общества;
• традиции, обычаи, народное творчество

34. Этика бизнеса как наука возникает в …
• конце XIX века;
• конце XX века;
• период формирования буржуазных отношений;
• середине XX века

35. Этика - это:
• учение о боге;
• учение о морали;
• учение о правилах хорошего тона;
• учение о традициях и обычаях

### 14.1.2. Экзаменационные вопросы

1.Функции и условия коммуникации. 2.Принципы коммуникации. 3.Развитие коммуникационной компетенции. 4. Природа языка. Развитие способности говорить. 5.Гендерные различия в вербальной коммуникации. 6. Жаргон, сленг, ругательства и вульгарные выражения. 7. Сущность невербальной коммуникации. 8.Движения. Зрительный контакт. Выражение лица. Жесты. Поза. Использование движений. 9. Самопрезентация. 10. Коммуникация через организацию окружающей среды. 11.Ведение беседы. Характеристики, типы и структуры беседы. 12.Эффективные беседы. Навыки эффективного разговора. 13. Эффективное общение через средства электронной коммуникации 14.Коммуникация и взаимоотношения. 15.Типы отношений. 16. Общение на разных стадиях взаимоотношений. 17.Стабилизация отношений. Разрыв отношений. 18.Конфликты и способы их разрешения. 19.Характеристика эффективной рабочей группы. Оптимальный состав группы. Сплоченность. 20.Стадии развития группы. Решения проблем в группах. 21.Этика бизнеса. 22. Корпоративная этика. 23.Деловая российская этика. Этика руководителя. Этика служебных взаимоотношений. 24.Формирование этики делового общения. 25.Государственная этика. Произ-

Согласована на портале № 37037

водственная и коммерческая этика. 26.Речевой этикет. Подготовка и проведение деловой беседы. 27.Критика и принципы ее восприятия. 28.Деловые совещания. 29.Этика дистанционного общения. 30.Деловые переговоры. 31. Искусство управления людьми. 32.Социология и психология делового общения. 33.Деловые презентации. 34. Специфика этикета. 35.Дипломатический этикет.

#### 14.1.3. Вопросы на самоподготовку

Культурные различия в вербальной коммуникации.

Принципы и закономерности деловых отношений.

#### 14.1.4. Темы контрольных работ

Участники процесса коммуникации. Контекст. Обратная связь.

Коммуникации для разрешения конфликтов.

### 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:**

Согласована на портале № 37037

– 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 № 37037