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: **38.03.01 Экономика**
Направленность (профиль) / специализация: **Бухгалтерский учет, анализ и аудит**
Форма обучения: **заочная (в том числе с применением дистанционных образовательных технологий)**
Факультет: **ФДО, Факультет дистанционного обучения**
Кафедра: **экономики, Кафедра экономики**
Курс: **1**
Семестр: **2**
Учебный план набора 2018 года

Распределение рабочего времени

№	Виды учебной деятельности	2 семестр	Всего	Единицы
1	Самостоятельная работа под руководством преподавателя	16	16	часов
2	Контроль самостоятельной работы	2	2	часов
3	Всего контактной работы	18	18	часов
4	Самостоятельная работа	153	153	часов
5	Всего (без экзамена)	171	171	часов
6	Подготовка и сдача экзамена	9	9	часов
7	Общая трудоемкость	180	180	часов
			5.0	З.Е.

Контрольные работы: 2 семестр - 1
Экзамен: 2 семестр

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Шелупанов А.А.
Должность: Ректор
Дата подписания: 28.02.2018
Уникальный программный ключ:
c53e145e-8b20-45aa-9347-a5e4dbb90e8d

Томск 2018

Согласована на портале № 42552

Рассмотрена и одобрена на заседании кафедры
протокол № 8 от « 2 » 7 2018 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 экономики «___» _____ 20__ года, протокол №_____.

Разработчики:

старший преподаватель каф. экономики	_____	А. А. Кондратьева
доцент кафедра экономики ТУСУР	_____	Ф. А. Красина

Заведующий обеспечивающей каф. экономики	_____	В. Ю. Цибульникова

Рабочая программа дисциплины согласована с факультетом и выпускающей кафедрой:

Декан ФДО	_____	И. П. Черкашина
Заведующий выпускающей каф. экономики	_____	В. Ю. Цибульникова

Эксперты:

Доцент кафедры технологий электронного обучения (ТЭО)	_____	Ю. В. Морозова
Доцент кафедры экономики (экономики)	_____	Н. В. Шимко

Согласована на портале № 42552

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 коммуникаций
- 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.21) относится к блоку 1 (базовая часть).

Предшествующими дисциплинами, формирующими начальные знания, являются: Иностранный язык, Культурология.

Последующими дисциплинами являются: Менеджмент, Общий и электронный документооборот.

3. Требования к результатам освоения дисциплины

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

- ОК-4 способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия;
- ОК-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

Согласована на портале № 42552

Контактная работа (всего)	18	18
Самостоятельная работа под руководством преподавателя (СРП)	16	16
Контроль самостоятельной работы (КСР)	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	КСР, ч	Сам. раб., ч	Всего часов (без экзамена)	Формируемые компетенции
2 семестр					
1 Основные характеристики деловой коммуникации	2	2	26	28	ОК-4, ОК-5
2 Средства коммуникации	4		24	28	ОК-4, ОК-5
3 Формы деловой коммуникации	4		29	33	ОК-4, ОК-5
4 Этика и этикет деловых отношений	3		34	37	ОК-4, ОК-5
5 Конфликты в деловых коммуникациях	3		40	43	ОК-4, ОК-5
Итого за семестр	16	2	153	171	
Итого	16	2	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, ч	Формируемые компетенции
2 семестр			
1 Основные характеристики деловой коммуникации	Основные понятия деловой коммуникации и делового общения. Функции и виды коммуникации. Коммуникационный процесс.	2	ОК-4, ОК-5

Согласована на портале № 42552

	Итого	2	
2 Средства коммуникации	Особенности вербальной коммуникации. Структура и функции невербальной коммуникации.	4	ОК-4, ОК-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	ОК-4, ОК-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
Предшествующие дисциплины					
1 Иностранный язык			+		
2 Культурология	+		+	+	
Последующие дисциплины					
1 Менеджмент		+			+
2 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

Компетенции	Виды занятий			Формы контроля
	СРП	КСР	Сам. раб.	
ОК-4	+	+	+	Контрольная работа, Экзамен, Проверка контрольных работ, Тест
ОК-5	+	+	+	Контрольная работа, Экзамен, Проверка контрольных работ, Тест

Согласована на портале № 42552

6. Интерактивные методы и формы организации обучения

Не предусмотрено РУП.

7. Лабораторные работы

Не предусмотрено РУП.

8. Контроль самостоятельной работы

Виды контроля самостоятельной работы приведены в таблице 8.1.

Таблица 8.1 – Виды контроля самостоятельной работы

№	Вид контроля самостоятельной работы	Трудоемкость (час.)	Формируемые компетенции
2 семестр			
1	Контрольная работа с автоматизированной проверкой	2	ОК-4, ОК-5
Итого		2	

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
2 семестр				
1 Основные характеристики деловой коммуникации	Самостоятельное изучение тем (вопросов) теоретической части курса	18	ОК-4, ОК-5	Контрольная работа, Тест, Экзамен
	Подготовка к контрольным работам	8		
	Итого	26		
2 Средства коммуникации	Самостоятельное изучение тем (вопросов) теоретической части курса	14	ОК-4, ОК-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 работа, Тест, Экзамен
	Подготовка к контрольным работам	14		
	Итого	29		
4 Этика и этикет деловых отношений	Самостоятельное изучение тем (вопросов) теоретической части курса	16	ОК-5, ОК-4	Контрольная работа, Тест, Экзамен
	Подготовка к контрольным работам	18		
	Итого	34		
5 Конфликты в	Самостоятельное изуче-	18	ОК-4, ОК-5	Контрольная рабо-

Согласована на портале № 42552

деловых коммуникациях	ние тем (вопросов) теоретической части курса			та, Тест, Экзамен
	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: 10.08.2018).

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: 10.08.2018).
2. Лисс, Э.М. Деловые коммуникации [Электронный ресурс]: учебник / Э.М. Лисс, А.С. Ковальчук. — Электрон. дан. — Москва Дашков и К, 2018. — 343 с. Доступ из личного кабинета. - Режим доступа: https://e.lanbook.com/book/103741 (дата обращения: 10.08.2018).

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: 10.08.2018).
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:

Согласована на портале № 42552

– 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).

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

Согласована на портале № 42552

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

Г) 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 информа-

Согласована на портале № 42552

ции 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?

Согласована на портале № 42552

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

Г) 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, интерпретация сообщения

Б) зарождение идеи, передача сообщения, интерпретация сообщения

В) зарождение идеи, выбор канала передачи информации, интерпретация сообщения

Г) нет верного варианта

14.1.2. Экзаменационные тесты

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

Согласована на портале № 42552

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 представляет 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

Согласована на портале № 42552

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.

Согласована на портале № 42552

5) Получатель (адресат).

18. Лицо, генерирующее идею или собирающее информацию и передающее ее в коммуникационном 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?

Согласована на портале № 42552

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 теле-

Согласована на портале № 42552

коммуникации.

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:

Согласована на портале № 42552

- 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 № 42552