

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

Документ подписан электронной подписью

Сертификат: 1сбсfa0a-52a6-4f49-aef0-5584d3fd4820

Владелец: Троян Павел Ефимович

Действителен: с 19.01.2016 по 16.09.2019

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Процессы коммуникации в современном обществе

Уровень образования: **высшее образование - бакалавриат**

Направление подготовки / специальность: **11.03.04 Электроника и наноэлектроника**

Направленность (профиль) / специализация: **Промышленная электроника**

Форма обучения: **заочная (в том числе с применением дистанционных образовательных технологий)**

Факультет: **ФДО, Факультет дистанционного обучения**

Кафедра: **ПрЭ, Кафедра промышленной электроники**

Курс: **1**

Семестр: **2**

Учебный план набора 2015 года

Распределение рабочего времени

№	Виды учебной деятельности	2 семестр	Всего	Единицы
1	Самостоятельная работа под руководством преподавателя	4	4	часов
2	Контроль самостоятельной работы	2	2	часов
3	Всего контактной работы	6	6	часов
4	Самостоятельная работа	62	62	часов
5	Всего (без экзамена)	68	68	часов
6	Подготовка и сдача зачета	4	4	часов
7	Общая трудоемкость	72	72	часов
			2.0	З.Е.

Контрольные работы: 2 семестр - 1

Зачет: 2 семестр

Томск 2018

ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЯ

Рабочая программа дисциплины составлена с учетом требований федерального государственного образовательного стандарта высшего образования (ФГОС ВО) по направлению подготовки (специальности) 11.03.04 Электроника и наноэлектроника, утвержденного 12.03.2015 года, рассмотрена и одобрена на заседании кафедры ФиС «__» _____ 20__ года, протокол № _____.

Разработчики:

ассистент каф. ТЭО

_____ Д. С. Шульц

доцент каф. ФиС

_____ Е. М. Покровская

Заведующий обеспечивающей каф.
ФиС

_____ Т. И. Сулова

Рабочая программа дисциплины согласована с факультетом и выпускающей кафедрой:

Декан ФДО

_____ И. П. Черкашина

Заведующий выпускающей каф.
ПрЭ

_____ С. Г. Михальченко

Эксперты:

Доцент кафедры технологий электронного обучения (ТЭО)

_____ Ю. В. Морозова

Профессор кафедры промышленной электроники (ПрЭ)

_____ Н. С. Легостаев

1. Цели и задачи дисциплины

1.1. Цели дисциплины

- раскрыть содержание основных теоретических концепций и терминов, используемых в современной коммуникативистике;
- заложить основы коммуникативной компетентности будущих специалистов;
- сформировать представление об основных исследовательских подходах в изучении данного проблемного поля, применяемых в мировой и отечественной науке.

1.2. Задачи дисциплины

- – дать представление о современных концепциях коммуникации;
- – выяснить механизмы коммуникативного взаимодействия;
- – описать основные средства коммуникации в информационном обществе;
- – сформировать навыки и умения эффективного взаимодействия в коммуникативном пространстве;
- – закрепить сформированные навыки и умения, способность к восприятию информации, использованию основных методов, способов и средств получения, хранения, переработки информации.

2. Место дисциплины в структуре ОПОП

Дисциплина «Процессы коммуникации в современном обществе» (ФТД.1) относится к блоку ФТД.1.

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

Последующими дисциплинами являются: Культурология, Русский язык и культура речи, Философия.

3. Требования к результатам освоения дисциплины

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

- ОК-5 способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия;

В результате изучения дисциплины обучающийся должен:

- **знать** основные модели коммуникации, характер коммуникативного пространства в современном обществе; современные средства коммуникации; позитивные и негативные формы коммуникативного взаимодействия.

- **уметь** свободно ориентироваться в проблемах функционирования современных коммуникативных средств; применять коммуникативные методы исследования для решения исследовательских проблем в молодежной среде; использовать современные средства коммуникации в рамках образовательных задач; планировать и организовывать работу в молодежных сообществах.

- **владеть** навыками и умениями эффективного кросскультурного взаимодействия, межкупповой и межличностной коммуникации; навыками и умениями вступать в коммуникацию в рамках любого коммуникативного пространства; способностью планировать и организовывать работу в молодежных сообществах; готовностью к кооперации с коллегами, к работе в коллективе.

4. Объем дисциплины и виды учебной работы

Общая трудоемкость дисциплины составляет 2.0 зачетных единицы и представлена в таблице 4.1.

Таблица 4.1 – Трудоемкость дисциплины

Виды учебной деятельности	Всего часов	Семестры
		2 семестр
Контактная работа (всего)	6	6
Самостоятельная работа под руководством преподавателя (СРП)	4	4
Контроль самостоятельной работы (КСР)	2	2

Самостоятельная работа (всего)	62	62
Подготовка к контрольным работам	8	8
Самостоятельное изучение тем (вопросов) теоретической части курса	54	54
Всего (без экзамена)	68	68
Подготовка и сдача зачета	4	4
Общая трудоемкость, ч	72	72
Зачетные Единицы	2.0	

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	1	2	15	16	ОК-5
2 Средства коммуникации. Формы деловой коммуникации	1		16	17	ОК-5
3 Конфликты в деловых коммуникациях	1		16	17	ОК-5
4 Этика и этикет деловых отношений	1		15	16	ОК-5
Итого за семестр	4	2	62	68	
Итого	4	2	62	68	

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 деловых коммуникаций, делового общения. Функции и виды деловой коммуникации. Коммуникационный процесс.	1	ОК-5
	Итого	1	
2 Средства коммуникации. Формы деловой коммуникации	Особенности вербальной коммуникации. Структура и функции невербальной коммуникации. Роль поз, мимики и жестов в деловой коммуникации. Деловая беседа.	1	ОК-5

	Деловое совещание. Деловые переговоры. Публичное выступление		
	Итого	1	
3 Конфликты в деловых коммуникациях	Сущность и содержание понятий «конфликт» и «конфликтология». Функции и виды конфликта. Причины конфликтов в деловых коммуникациях. Динамическая модель конфликта	1	ОК-5
	Итого	1	
4 Этика и этикет деловых отношений	Сущность этики деловых отношений. Этические проблемы деловых отношений. Основные принципы этики деловых отношений. Этикет делового человека	1	ОК-5
	Итого	1	
Итого за семестр		4	

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
Предшествующие дисциплины				
1 Иностранный язык		+		
Последующие дисциплины				
1 Культурология	+	+	+	+
2 Русский язык и культура речи		+		
3 Философия	+			

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

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-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	13	ОК-5	Зачет, Контрольная работа, Тест
	Подготовка к контрольным работам	2		
	Итого	15		
2 Средства коммуникации. Формы деловой коммуникации	Самостоятельное изучение тем (вопросов) теоретической части курса	14	ОК-5	Зачет, Контрольная работа, Тест
	Подготовка к контрольным работам	2		
	Итого	16		
3 Конфликты в деловых коммуникациях	Самостоятельное изучение тем (вопросов) теоретической части курса	14	ОК-5	Зачет, Контрольная работа, Тест
	Подготовка к контрольным работам	2		
	Итого	16		
4 Этика и этикет деловых отношений	Самостоятельное изучение тем (вопросов) теоретической части курса	13	ОК-5	Зачет, Контрольная работа, Тест
	Подготовка к контрольным работам	2		
	Итого	15		
	Выполнение контрольной работы	2	ОК-5	Контрольная работа
Итого за семестр		62		
	Подготовка и сдача зачета	4		Зачет
Итого		66		

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 / Е. А. Емельянова. — Томск : Эль Контент, 2014. — 122 с. Доступ из личного кабинета студента. — Режим доступа: <https://study.tusur.ru/study/library/> (дата обращения: 30.08.2018).

12.2. Дополнительная литература

1. Боголюбова, Н. М. Межкультурная коммуникация в 2 ч. Часть 1 [Электронный ресурс]: учебник для академического бакалавриата / Н. М. Боголюбова, Ю. В. Николаева. — М. : Издательство Юрайт, 2018. — 253 с. Доступ из личного кабинета студента. — Режим доступа: <https://biblio-online.ru/book/20CB0706-82C7-4866-BA61-5CD8E1CFA54C> (дата обращения: 30.08.2018).

2. Боголюбова, Н. М. Межкультурная коммуникация в 2 ч. Часть 2 [Электронный ресурс]: учебник для академического бакалавриата / Н. М. Боголюбова, Ю. В. Николаева. — М. : Издательство Юрайт, 2018. — 263 с. Доступ из личного кабинета студента. — Режим доступа: <https://biblio-online.ru/book/4BB7F084-A5D2-4D44-8199-D172F791B4C3> (дата обращения: 30.08.2018).

3. Дзялошинский, И. М. Деловые коммуникации. Теория и практика [Электронный ресурс]: учебник для бакалавров / И. М. Дзялошинский, М. А. Пильгун. — М. : Издательство Юрайт, 2019. — 433 с. Доступ из личного кабинета студента. — Режим доступа: <https://biblio-online.ru/book/0FDCAD2A-A92C-4992-820C-CB85418D0801> (дата обращения: 30.08.2018).

4. Собольников, В. В. Невербальные средства коммуникации [Электронный ресурс]: учебное пособие для прикладного бакалавриата / В. В. Собольников. — 2-е изд., пер. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2018. — 164 с. Доступ из личного кабинета студента. — Режим доступа: <https://biblio-online.ru/book/DF857881-6A18-453E-9BE8-D33746F5F18E> (дата обращения: 30.08.2018).

12.3. Учебно-методические пособия

12.3.1. Обязательные учебно-методические пособия

1. Емельянова Е. А. Деловые коммуникации: электронный курс / Е. А. Емельянова. — Томск ТУСУР, ФДО, 2014. Доступ из личного кабинета студента.

2. Покровская Е. М. Процессы коммуникации в современном обществе [Электронный ресурс]: методические указания по организации самостоятельной работы для студентов заочной формы обучения направления подготовки 11.03.04 Электроника и наноэлектроника, обучающихся с применением дистанционных образовательных технологий / Е. М. Покровская, Т. И. Сулова. — Томск : ФДО, ТУСУР, 2018. Доступ из личного кабинета студента. — Режим доступа: <https://study.tusur.ru/study/library/> (дата обращения: 30.08.2018).

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, информационно-справочные и поисковые системы <https://lib.tusur.ru/ru/resursy/bazy-dannyh> (в свободном доступе).

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:

- 7-zip (с возможностью удаленного доступа)
- Google Chrome
- Kaspersky Endpoint Security 10 для Windows (с возможностью удаленного доступа)
- Microsoft Windows
- OpenOffice (с возможностью удаленного доступа)

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 звуко-

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

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

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

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. К какому виду текущей информации, используемой для коммуникационного управления, относится информация, обсуждаемая в ходе телефонных разговорах, совещаний, межличностных контактов?

- 1) Документированная
- 2) Недокументированная
- 3) Активная
- 4) Пассивная

2. Целью какого типа вопросов является необходимость разговорить партнера, получить исходящую информацию?

- 1) Закрытые вопросы
- 2) Открытые вопросы
- 3) Вопросы-«ярлыки»
- 4) Вопросы-вовлечения

3. В каком типе вопросов чаще всего используются следующие выражения: «Не так ли?», «Правда?», «Правильно?», «Вы согласны?», «Верно?», «Вам не кажется?»?

- 1) Альтернативные вопросы
- 2) Наступательные вопросы
- 3) Вопросы-«ярлыки»
- 4) Вопросы-вовлечения

4. 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

5. Сигникативная функция речи:

- 1) отличает речь человека от коммуникации животных
- 2) связана с регуляцией людей и саморегуляцией
- 3) связана с тем, что слово обозначает не только отдельный предмет, но и целую группу сходных предметов и всегда является носителем существенных признаков
- 4) состоит в передаче, отношений, желаний и чувств

6. Общение как функция речи:

- 1) отличает речь человека от коммуникации животных
- 2) связана с регуляцией людей и саморегуляцией
- 3) связана с тем, что слово обозначает не только отдельный предмет, но и целую группу сходных предметов и всегда является носителем существенных признаков
- 4) состоит в передаче, отношений, желаний и чувств

7. К какой системе невербальной коммуникации относится громкость речи?

- 1) Визуальная система
- 2) Акустическая система
- 3) Тактильная система
- 4) Ольфакторная система

8. 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

9. К какой фазе деловой беседы относится установление контакта с собеседником; создание приятной атмосферы для беседы; привлечение внимания к предмету собеседования; пробуждение интереса к беседе; перехват инициативы (в случае необходимости)?

- 1) опровержение доводов собеседника
- 2) начало беседы
- 3) передача информации
- 4) принятие решений

10. Какой тип проведения делового совещания предполагает “зеленый” свет всем инициативам и мнениям всех участников совещания, при отсутствии субординации и других формальных признаков?

- 1) директивный
- 2) анархический
- 3) демократический
- 4) авторитарно-снисходительный

11. Какой тип проведения совещания характеризуется динамичностью появления и “стирания” норм, актуальность которых забывается со временем?

- 1) директивный
- 2) анархический
- 3) авторитарно-снисходительный
- 4) случайно-оформленный

12. Как нужно вести себя, когда началось выступление?

- 1) застыть как памятник
- 2) быть энергичным
- 3) при возможности подходить как можно ближе к слушателям, не нарушая личного пространства
- 4) слегка запрокинуть голову назад

13. К задачам конфликтологии как науки относится:

- 1) изучение и интеграция информации, относящейся к разным областям наук, занимающих-

ся проблемой конфликтов, без привлечения математических моделей и компьютерной техники

- 2) разработка систем контроля и диагностики развития конфликтов и вариантов их разрешения
- 3) определение предмета, а не содержания самого понятия конфликта
- 4) анализ причин, источников и условий возникновения конфликтов

14. Какая из функций конфликта способствует разрядке напряженности в межличностных и межгрупповых отношениях, согласованию индивидуальных и коллективных интересов?

- 1) Интеграция персонала
- 2) Активизация социальных связей
- 3) Сигнализация об очагах социальной напряженности
- 4) Профилактика противоборств

15. Укажите виды конфликта, классифицированные по причинам возникновения.

- 1) Внутриличностные, межличностные, межличностно-групповые, межгрупповые
- 2) Объективные, субъективные
- 3) Деловые, личностные
- 4) Горизонтальные, вертикальные, смешанные

16. Случай, который инициирует открытое противоборство сторон конфликта, – это:

- 1) инцидент
- 2) эскалация конфликта
- 3) сбалансированное противодействие
- 4) завершение конфликта

17. Согласно какому принципу построения этической аргументации действие считается морально оправданным, если оно приносит или имеет тенденцию принести максимальную пользу максимальному числу лиц?

- 1) принцип системного подхода
- 2) принцип утилитаризма
- 3) принцип минимализма
- 4) принцип нравственного императива

18. Назовите принцип делового поведения (по Л. Хосмеру), основанный на заповедях всемирных религий, призывающих к добру и состраданию.

- 1) Никогда не делай того, что не в твоих долгосрочных интересах или интересах твоей компании
- 2) Никогда не делай того, о чем нельзя было бы сказать, что это действительно честное, открытое и истинное, о котором можно было бы с гордостью объявить на всю страну в прессе и по телевидению
- 3) Никогда не делай того, что не способствует формированию чувства локтя, так как все мы работаем на одну общую цель
- 4) Никогда не делай того, что нарушает закон, ибо в законе представлены основные моральные нормы общества

19. Укажите цвета, которым рекомендуется отдавать предпочтение при выборе одежды для офиса.

- 1) темно-серый
- 2) темно-синий
- 3) белый
- 4) ярко голубой

20. В соответствии с каким принципом построения этической аргументации моральные решения не должны зависеть от конкретного результата (любая взятка есть зло, обман одного клиен-

та также аморален, как и многих)?

- 1) принцип системного подхода
- 2) принцип утилитаризма
- 3) принцип минимализма
- 4) принцип нравственного императива

14.1.2. Зачёт

1. 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

2. Укажите базовые элементы коммуникационного процесса.

- 1) Отправитель
- 2) Сообщение
- 3) Критерии коммуникации
- 4) Канал
- 5) Получатель (адресат)

3. К какому типу вопросов относятся следующие: «Вам удобнее позвонить в первой или во второй половине дня?», «Вы хотели бы оформить заказ по безналичному расчету или за наличные деньги?»?

- 1) Альтернативные вопросы
- 2) Наступательные вопросы
- 3) Вопросы-«ярлыки»
- 4) Вопросы-вовлечения

4. Назовите фазу коммуникационного контакта, на которой подводится итог достигнутым договоренностям, происходит принятие партнерами на себя ответственности за принятые решения или сообщается о прекращении контакта, если коммуникация оказалась неприятна партнерам.

- 1) Фаза установления контакта
- 2) Фаза концентрации
- 3) Фаза закрепления результата и завершения контакта
- 4) Фаза анализа
- 5) Фаза подготовки
- 6) Фаза аргументации и убеждения

5. К вербальным средствам коммуникации относят:

- 1) почерк
- 2) устную и письменную речь в ее смысловом значении

- 3) околоречевые средства
- 4) кинесические средства
- 5) дистанции (зоны) общения
- 6) организацию пространства

6. К невербальным средствам коммуникации относят:

- 1) почерк
- 2) устную и письменную речь в ее смысловом значении
- 3) околоречевые средства
- 4) кинесические средства
- 5) дистанции (зоны) общения
- 6) организацию пространства

7. Коммуникация как функция речи:

- 1) отличает речь человека от коммуникации животных
- 2) связана с регуляцией людей и саморегуляцией
- 3) связана с тем, что слово обозначает не только отдельный предмет, но и целую группу сходных предметов и всегда является носителем существенных признаков
- 4) состоит в передаче знаний, отношений, желаний и чувств

8. Какой принцип речевого воздействия находит выражение в эмоциональной напряженности речи делового человека, его мимике, жестах и позе?

- 1) Доступности
- 2) Ассоциативности
- 3) Экспрессивности
- 4) Сенсорности
- 5) Интенсивности

9. Расширенное совещание по специальному научному вопросу – это:

- 1) симпозиум
- 2) конференция
- 3) презентация
- 4) конгресс
- 5) съезд
- 6) собеседование

10. Какой фактор, позволяющий деловой беседе пройти успешно, предполагает постоянное удерживание в голове основных задач беседы и в какой-то мере знакомство с ними собеседника?

- 1) фактор ясности
- 2) фактор наглядности
- 3) фактор постоянной направленности
- 4) фактор ритма
- 5) фактор повторения
- 6) фактор внезапности

11. По степени стабильности состава участников совещания бывают:

- 1) совещания с фиксированным составом
- 2) совещания с приглашаемыми по списку, составленному для каждого совещания
- 3) комбинированные совещания
- 4) совещания с узким состав участников
- 5) совещания с расширенным составом участников
- 6) представительные совещания

12. Какой из типов проведения делового совещания называют «коллегиальным»?

- 1) директивный
- 2) анархический
- 3) демократический
- 4) авторитарно-снисходительный
- 5) случайно-оформленный

13. Материальный или духовный объект жизни, в отношении которого формируется противоположная направленность активности людей, составляет:

- 1) субъект конфликта
- 2) предмет конфликта
- 3) мотивация оппонентов
- 4) конфликтное сознание
- 5) взаимодействие между оппонентами, противоборство
- 6) эмоциональные переживания

14. Укажите простые патологические формы конфликтности.

- 1) бойкот
- 2) саботаж
- 3) травля (преследование)
- 4) словесная и физическая агрессия
- 5) протест
- 6) бунт
- 7) революция
- 8) война

15. Какая из функций конфликта придает взаимодействию сотрудников большей динамичности и мобильности, усиливает согласованность в достижении целей, функционального и социального партнерства?

- 1) Активизация социальных связей
- 2) Интеграция персонала
- 3) Инновация, содействие творческой инициативе
- 4) Трансформация (преобразование) деловых отношений

16. Укажите виды конфликта, классифицированные по источникам возникновения.

- 1) Внутриличностные, межличностные, межличностно-групповые, межгрупповые
- 2) Объективные, субъективные
- 3) Деловые, личностные
- 4) Горизонтальные, вертикальные, смешанные

17. Назовите принцип делового поведения (по Л. Хосмеру), основанный на категорическом императиве И. Канта, в котором декларируется знаменитое правило об универсальной, всеобщей норме.

- 1) Никогда не делай того, что не ведет к благу, а не вреду для общества, в котором ты живешь
- 2) Никогда не делай того, чего ты не желал бы рекомендовать делать другим, оказавшимся в похожей ситуации
- 3) Никогда не делай того, что ущемляет установленные права других
- 4) Никогда не делай того, что могло бы повредить слабейшим в обществе
- 5) Никогда не делай того, что препятствовало бы праву другого человека на саморазвитие и самореализацию

18. Вид этикета, который регламентирует поведение людей, связанное с выполнением ими служебных обязанностей, носит название:

- 1) общечеловеческий

- 2) профессиональный
- 3) нравственный
- 4) деловой
- 5) неофициальный

19. Серьезным нарушением этикета считается повторение подарка. Исключением из данного правила являются:

- 1) корпоративные сувениры
- 2) спиртные напитки
- 3) шоколадные наборы
- 4) шарфы
- 5) носки
- 6) цветы

20. Вид этикета, который упорядочивает общение в сфере досуга и удовлетворения материальных и духовных потребностей (при приеме пищи, подборе элементов одежды, организации торжеств, посещении театральных спектаклей, концертов, спортивных зрелищ и т. п.), носит название:

- 1) общечеловеческий
- 2) профессиональный
- 3) нравственный
- 4) деловой
- 5) неофициальный

14.1.3. Темы контрольных работ

Процессы коммуникации в современном обществе.

1. В чем заключается межличностная 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

2. Назовите фазу коммуникационного контакта, которая предполагает обоснование партнерами собственной точки зрения, а также осмысление и обсуждение аргументов партнера.

- 1) Фаза установления контакта
- 2) Фаза концентрации
- 3) Фаза закрепления результата и завершения контакта
- 4) Фаза анализа
- 5) Фаза подготовки
- 6) Фаза аргументации и убеждения

3. Что из перечисленного относится к кинесическим средствам невербальной коммуникации?

- 1) Громкость
- 2) Мимика
- 3) Жесты
- 4) Темп
- 5) Ритм речи
- 6) Тембр голоса
- 7) Позы тела

4. Какой принцип речевого воздействия связан с вызовом сопереживаний и размышлений у собеседника путем обращения к его эмоциональной и рациональной памяти?

- 1) Доступности
- 2) Ассоциативности
- 3) Экспрессивности
- 4) Сенсорности
- 5) Интенсивности

5. Какой фактор, позволяет увязать факты и детали, избежать двусмысленности, путаницы, недосказанности в эффективной деловой беседе?

- 1) фактор ясности
- 2) фактор наглядности
- 3) фактор постоянной направленности
- 4) фактор ритма
- 5) фактор повторения

6. Укажите виды совещаний, классифицированные в зависимости от своего назначения.

- 1) подводящие итоги выполнения решений и дающие оценку его результатов
- 2) периодические
- 3) разъясняющие и уточняющие задачи по реализации ранее принятых решений
- 4) вырабатывающие и принимающие решения
- 5) оперативные
- 6) разовые

7. Особое состояние сознания субъекта конфликта, специфика которого заключается в осознании противоборствующими сторонами противоположности своих интересов, ценностей, целей и превращении их в мотивацию активности, – это:

- 1) предмет конфликта
- 2) мотивы оппонентов
- 3) конфликтное сознание
- 4) взаимодействие между оппонентами, противоборство
- 5) эмоциональные переживания, мотивы оппонентов

8. К методам управления конфликтами в конфликтологии относятся:

- 1) наблюдение
- 2) опрос
- 3) тестирование
- 4) социометрический метод
- 5) анализ результатов
- 6) метод экспертного интервью
- 7) структурный метод
- 8) метод картографии

9. Назовите принцип делового поведения (по Л. Хосмеру), основанный на этике утилитаризма (практической пользе нравственного поведения), разработанной И. Бенхамом и Дж.С. Миллом.

- 1) Никогда не делай того, что не ведет к благу, а не вреду для общества, в котором ты живешь
- 2) Никогда не делай того, чего ты не желал бы рекомендовать делать другим, оказавшимся в похожей ситуации
- 3) Никогда не делай того, что ущемляет установленные права других
- 4) Никогда не делай того, что могло бы повредить слабейшим в обществе

10. Выберите требования к личности, ее морали, характерные для современного делового человека (русская модель):

- 1) Предприимчивость

- 2) Социальная справедливость
- 3) Коммуникабельность
- 4) Необщительность
- 5) Индивидуализм
- 6) Творческое отношение к деятельности

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.