МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ 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

Коммуникативный практикум

Уровень образования: **высшее образование - бакалавриат**
Направление подготовки / специальность: **38.03.03 Управление персоналом**
Направленность (профиль) / специализация: **Управление персоналом организации**
Форма обучения: **заочная (в том числе с применением дистанционных образовательных технологий)**
Факультет: **ФДО, Факультет дистанционного обучения**
Кафедра: **менеджмента, Кафедра менеджмента**
Курс: **5**
Семестр: **9**
Учебный план набора 2017 года

Распределение рабочего времени

№	Виды учебной деятельности	9 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	50	50	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: 9 семестр - 1
Зачет: 9 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

Согласована на портале № 48150

Рассмотрена и одобрена на заседании кафедры
протокол № 4 от «18» 4 2019 г.

ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЯ

Рабочая программа дисциплины составлена с учетом требований федерального государственного образовательного стандарта высшего образования (ФГОС ВО) по направлению подготовки (специальности) 38.03.03 Управление персоналом, утвержденного 14.12.2015 года, рассмотрена и одобрена на заседании кафедры менеджмента «___» _____ 20__ года, протокол №_____.

Разработчики:

Ст.преподаватель каф. менеджмента	_____	Е. А. Гайдук
Начальник центра довузовского образования Управление дополнительного образования (УДО ИИ)	_____	Е. А. Бочкарева
Заведующий обеспечивающей каф. менеджмента	_____	М. А. Афонасова

Рабочая программа дисциплины согласована с факультетом и выпускающей кафедрой:

Декан ФДО	_____	В. В. Кручинин
Заведующий выпускающей каф. менеджмента	_____	М. А. Афонасова

Эксперты:

Доцент кафедры технологий электронного обучения (ТЭО)	_____	Ю. В. Морозова
Доцент кафедры менеджмента (менеджмента)	_____	Т. Д. Санникова
Доцент кафедры менеджмента (менеджмента)	_____	О. П. Богданова

Согласована на портале № 48150

1. Цели и задачи дисциплины

1.1. Цели дисциплины

является совершенствование коммуникативной компетентности обучающихся, которая базируется на осознании своего поведения в различных ситуациях и оптимальном использовании существующих личностных ресурсов.

1.2. Задачи дисциплины

– знакомство обучающихся с теоретическими вопросами профессиональной коммуникации;

– коммуникативно-речевой тренинг;

– изучить методы и способы эффективного общения, проявляющиеся в выборе средств убеждения и оказании влияния на партнеров по общению;

– освоить приемы психологической защиты личности от негативных, травмирующих переживаний, способы адаптации;

– освоить способы предупреждения конфликтов и выхода из конфликтных ситуаций;

– освоить правила активного стиля общения и успешной самопрезентации в деловой коммуникации.

–

2. Место дисциплины в структуре ОПОП

Дисциплина «Коммуникативный практикум» (ФТД.4) относится к блоку ФТД.4.

Предшествующими дисциплинами, формирующими начальные знания, являются: Деловые коммуникации и этика деловых отношений, Психология управления.

Последующими дисциплинами являются: Защита выпускной квалификационной работы, включая подготовку к процедуре защиты и процедуру защиты, Преддипломная практика.

3. Требования к результатам освоения дисциплины

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

– ОПК-9 способностью осуществлять деловое общение (публичные выступления, переговоры, проведение совещаний, деловая переписка, электронные коммуникации);

– ПК-30 знанием основ возникновения, профилактики и разрешения трудовых споров и конфликтов в коллективе, владением навыками диагностики и управления конфликтами и стрессами в организации и умение применять их на практике;

В результате изучения дисциплины обучающийся должен:

– **знать** теоретические основы, структуру и содержание процесса деловой коммуникации; методы и способы эффективного общения, проявляющиеся в выборе средств убеждения и оказании влияния на партнеров по общению; приемы психологической защиты личности от негативных, травмирующих переживаний, способы адаптации; способы предупреждения конфликтов и выхода из конфликтных ситуаций; правила активного стиля общения и успешной самопрезентации в деловой коммуникации

– **уметь** толерантно воспринимать и правильно оценивать людей, включая их индивидуальные характерологические особенности, цели, мотивы, намерения, состояния; выбирать такие стиль, средства, приемы общения, которые бы с минимальными затратами приводили к намеченной цели общения; находить пути преодоления конфликтных ситуаций, встречающихся как в пределах учебной жизни, так и вне ее; ориентироваться в новых аспектах учебы и жизнедеятельности в условиях профессиональной организации, правильно оценивать сложившуюся ситуацию, действовать с ее учетом; эффективно взаимодействовать в команде; взаимодействовать со структурными подразделениями образовательной организации, с которыми обучающиеся входят в контакт; ставить задачи профессионального и личностного развития.

– **владеть** оптимальными с точки зрения достижения цели стилем, средствами и приемами общения; навыками эффективного командного взаимодействия; правилами взаимодействия со структурными подразделениями образовательной организации; навыками взаимодействия с лицами, имеющими ограниченные возможности здоровья

Согласована на портале № 48150

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
		9 семестр
Контактная работа (всего)	18	18
Самостоятельная работа под руководством преподавателя (СРП)	16	16
Контроль самостоятельной работы (КСР)	2	2
Самостоятельная работа (всего)	50	50
Самостоятельное изучение тем (вопросов) теоретической части курса	38	38
Выполнение контрольных работ	12	12
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
9 семестр					
1 Межличнастная коммуникация	0	2	4	4	ОПК-9, ПК-30
2 Речь в социальном взаимодействии	0		4	4	ОПК-9, ПК-30
3 Вербальная и невербальная коммуникация	2		4	6	ОПК-9, ПК-30
4 Формы деловой коммуникации	2		4	6	ОПК-9, ПК-30
5 Публичная речь	3		4	7	ОПК-9, ПК-30
6 Вопросы и ответы в деловой коммуникации	0		4	4	ОПК-9, ПК-30
7 Конфликты в деловых коммуникациях	3		10	13	ОПК-9, ПК-30
8 Манипуляции в деловом общении	3		10	13	ОПК-9, ПК-30
9 Барьеры в коммуникациях	3		6	9	ОПК-9, ПК-30
Итого за семестр	16	2	50	68	
Итого	16	2	50	68	

Согласована на портале № 48150

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
9 семестр			
3 Вербальная и невербальная коммуникация	Природа и типология вербальной и невербальной коммуникации. Взаимодействие вербальных и невербальных средств коммуникации. Язык тела. Внешние проявления эмоциональных состояний. Зоны и дистанции в деловой коммуникации. Организация пространственной среды в деловой коммуникации.	2	ОПК-9, ПК-30
	Итого	2	
4 Формы деловой коммуникации	Деловая беседа. Беседа при приеме на работу. Беседа при увольнении с работы. Информационная беседа. Дисциплинарная беседа. Заключающие вопросы. Закрытые вопросы. Зеркальные вопросы. Зондирующие вопросы. Контрольныевопросы. Косвенные вопросы. Открытые вопросы. Уточняющие вопросы. Эстафетные вопросы. Деловое совещание. Дискуссия. Инструктивное совещание. Мозговой штурм. Оперативное совещание. Проблемное совещание.	2	ОПК-9, ПК-30
	Итого	2	
5 Публичная речь	Воздействующая речь. Композиция. Контактоустанавливающие средства. Аргументация. Выразительные средства. Гипербола. Каламбур. Метафора. Метонимия. Параллелизм. Перифраза. Повтор. Подхват. Синекдоха. Сравнения.	3	ОПК-9, ПК-30
	Итого	3	
7 Конфликты в деловых коммуникациях	Сущность и содержание понятий «конфликт» и «конфликтология». Функции и виды конфликта. Классификация конфликтов. Причины конфликтов. Способы разрешения конфликтной ситуации.	3	ОПК-9, ПК-30
	Итого	3	
8 Манипуляции в деловом общении	Манипуляции в общении и их характеристики. Стратегии манипуляторов. Манипулятивные роли. Распознавание эгосостояний. Коммуникативные роли. Коммуникативные типы деловых партнеров	3	ОПК-9, ПК-30

Согласована на портале № 48150

	Итого	3	
9 Барьеры в коммуникациях	Мотивационный барьер, этический барьер, барьер стилей общения. Эстетический барьер, разное социальное положение, барьер отрицательных эмоций, состояние здоровья, психологическая защита, барьер установки, барьер двойника. Коммуникативные барьеры: логический, семантический, фонетический, стилистический. Некомпетентность, неумение выражать свои мысли, плохая техника речи, неумение слушать, барьер модальностей, барьер характера. Пути преодоления барьеров в общении.	3	ОПК-9, ПК-30
	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	6	7	8	9
Предшествующие дисциплины									
1 Деловые коммуникации и этика деловых отношений	+	+	+	+	+	+	+	+	+
2 Психология управления							+	+	
Последующие дисциплины									
1 Защита выпускной квалификационной работы, включая подготовку к процедуре защиты и процедуру защиты		+	+		+	+			
2 Преддипломная практика		+	+		+	+		+	+

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.	
ОПК-9	+	+	+	Контрольная работа, Выполнение контрольной работы, Зачет, Тест
ПК-30	+	+	+	Контрольная работа, Выполнение контрольной работы, Зачет, Тест

Согласована на портале № 48150

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
9 семестр			
1	Контрольная работа	2	ОПК-9, ПК-30
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
9 семестр				
1 Межличностная коммуникация	Самостоятельное изучение тем (вопросов) теоретической части курса	4	ОПК-9, ПК-30	Тест
	Итого	4		
2 Речь в социальном взаимодействии	Самостоятельное изучение тем (вопросов) теоретической части курса	4	ОПК-9, ПК-30	Зачет, Тест
	Итого	4		
3 Вербальная и невербальная коммуникация	Самостоятельное изучение тем (вопросов) теоретической части курса	4	ОПК-9, ПК-30	Зачет, Тест
	Итого	4		
4 Формы деловой коммуникации	Самостоятельное изучение тем (вопросов) теоретической части курса	4	ОПК-9, ПК-30	Зачет, Тест
	Итого	4		
5 Публичная речь	Самостоятельное изучение тем (вопросов) теоретической части курса	4	ОПК-9, ПК-30	Зачет, Тест
	Итого	4		
6 Вопросы и ответы в деловой коммуникации	Самостоятельное изучение тем (вопросов) теоретической части курса	4	ОПК-9, ПК-30	Зачет, Тест
	Итого	4		
7 Конфликты в деловых	Выполнение контрольных работ	6	ОПК-9, ПК-30	Зачет, Контрольная работа, Тест

Согласована на портале № 48150

коммуникациях	Самостоятельное изучение тем (вопросов) теоретической части курса	4		
	Итого	10		
8 Манипуляции в деловом общении	Выполнение контрольных работ	6	ОПК-9, ПК-30	Зачет, Контрольная работа, Тест
	Самостоятельное изучение тем (вопросов) теоретической части курса	4		
	Итого	10		
9 Барьеры в коммуникациях	Самостоятельное изучение тем (вопросов) теоретической части курса	6	ОПК-9, ПК-30	Зачет, Тест
	Итого	6		
	Выполнение контрольной работы	2	ОПК-9, ПК-30	Контрольная работа
Итого за семестр		50		
	Подготовка и сдача зачета	4		Зачет
Итого		54		

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. Деловые коммуникации [Электронный ресурс]: Учебное пособие / Е. А. Емельянова - 2014. 122 с. — Режим доступа: https://study.tusur.ru/study/library/ (дата обращения: 16.07.2019).

2. Управление человеческими ресурсами [Электронный ресурс]: Учебное пособие / Т. Д. Санникова - 2018. 156 с. — Режим доступа: https://study.tusur.ru/study/library/ (дата обращения: 16.07.2019).

12.2. Дополнительная литература

1. Жернакова, М. Б. Деловые коммуникации [Электронный ресурс]: учебник и практикум для прикладного бакалавриата / М. Б. Жернакова, И. А. Румянцева. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 370 с. — (Бакалавр. Прикладной курс). — ISBN 978-5-534-00331-4 Доступ из личного кабинета студента — Режим доступа: https://biblio-online.ru/viewer/delovye-kommunikacii-teoriya-i-praktika-425851#page/1 (дата обращения: 16.07.2019).

2. Митрошенков, О. А. Деловые переговоры [Электронный ресурс]: учебное пособие для академического бакалавриата / О. А. Митрошенков. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 315 с. — (Авторский учебник). — ISBN 978-5-534-07951-7 Доступ из личного кабинета студента — Режим доступа: https://biblio-online.ru/viewer/delovye-peregovory-424017#page/1 (дата обращения: 16.07.2019).

12.3. Учебно-методические пособия

12.3.1. Обязательные учебно-методические пособия

1. Митрошенков, О. А. Деловое общение [Электронный ресурс]: эффективные переговоры : практическое пособие / О. А. Митрошенков. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 315 с. — (Профессиональная практика). — ISBN 978-5-534-10704-3.(рекомендовано для практи-

Согласована на портале № 48150

ческих занятий и самостоятельной работы) Доступ из личного кабинета студента — Режим доступа: https://biblio-online.ru/viewer/delovoe-obschenie-effektivnye-peregovory-431323#page/1 (дата обращения: 16.07.2019).

2. Коноваленко, М. Ю. Деловые коммуникации [Электронный ресурс]: учебник и практикум для академического бакалавриата / М. Ю. Коноваленко. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 466 с. — (Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-11058-6 (рекомендовано для практических занятий) Доступ из личного кабинета студента — Режим доступа: https://biblio-online.ru/viewer/delovye-kommunikacii-444387#page/1 (дата обращения: 16.07.2019).

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. Дополнительно к профессиональным базам данных рекомендуется использовать информационные, справочные и нормативные базы данных https://lib.tusur.ru/ru/resursy/bazy-dannyh
2. https://hr-portal.ru/
3. https://www.hr-director.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

Учебная аудитория для самостоятельной работы
помещение для самостоятельной работы
634045, Томская область, г. Томск, ул. Красноармейская, д. 146, 201 ауд.
Описание имеющегося оборудования:
- Компьютер Intel(R) Core (TM)2 CPU;
- Комплект специализированной учебной мебели;
- Рабочее место преподавателя.

Программное обеспечение:

- 7-Zip
- Microsoft Windows 7 Pro
- 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.;

Согласована на портале № 48150

- 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. Профессиональная коммуникация это:

1) специфическая форма взаимодействия людей, предполагающая их общение, обмен мыслями, сведениями, идеями и т.д., в процессе осуществления трудовой деятельности в определенной предметной области.

2) специфическая форма взаимодействия людей, предполагающая их общение, обмен мыслями, сведениями, идеями и т.д.

3) форма взаимодействия людей, предполагающая их общение

4) форма взаимодействия людей, предполагающая обмен мыслямив процессе осуществления трудовой деятельности.

2. Специфической чертой деловой коммуникации является…

1) неформальность

2) регламентированность

3) сотрудничество

4) горизонтальность

3. Деловая коммуникация не предполагает…

Согласована на портале № 48150

1) предметно-целевое содержание общения
2) отсутствие ограничения
3) коммуникативный контроль
4) обязательность контактов
4. Деловые коммуникации основаны на…
1) свободном формате
2) формальности
3) конфронтации
4) диалогичности
5. Официально-деловой стиль подразумевает…
1) композиционное разнообразие содержания письма
2) лаконичность формулировок
3) возможность толкования в зависимости от контекста
4) исключительно позитивный тон изложения
6. В устной форме деловых коммуникаций…
1) используются возможности интонации
2) не используется книжная и разговорная лексика
3) используют длинные предложения с осложненной структурой
4) не применяются вербальные средства
7. При рациональном стиле ведения переговоров…
1) применяются объективные критерии
2) участники – это друзья
3) главное – не доверять друг другу
4) участники настаивают на своей позиции
8. Деловое совещание – это…
1) способ открытого коллективного обсуждения проблем группой специалистов
2) общение между людьми с целью выявления разногласий
3) процесс взаимосвязи и взаимодействия, в ходе которого происходит обмен информацией и опытом
4) столкновение мнений, разногласия по каким-либо вопросам
9. Сложившееся у окружающих мнение о нравственном облике личности или коллектива, основанное на его предшествующем поведении и выражающееся в признании его заслуг, называется…
1) имидж
2) престиж
3) популярность
4) репутация
10. Что такое эмпатия?
1) способность быть самим собой в контактах с другими людьми
2) конкретность – умение говорить о своих конкретных переживаниях, мнениях, действиях, готовность отвечать однозначно на вопросы
3) инициативность – способность «идти вперед», устанавливать контакты, готовность браться за какие-то дела в ситуации
4) умение видеть мир глазами других, понимать его так же, как они
11. Что такое деловое письмо?
1) выражение уважительного отношения к другим людям
2) выполнение данных обещаний и взятых обязательств в любой форме
3) процесс взаимосвязи и взаимодействия, в ходе которого происходит обмен информацией и опытом
4) документ, применяемый для связи, передачи информации на расстояние между двумя корреспондентами
12. Какие бывают вопросы в деловой беседе
1) закрытые
2) открытые

Согласована на портале № 48150

3) риторические

3) переломные

4) все выше перечисленное

13. Аргументирование в деловой беседе - это

1) способ убеждения кого-либо посредством значимых логических доводов

2) факты или соображения, убеждающие собеседника в том, что данное предложение (решение) позволит избежать каких-то конкретных неприятностей

3) факты или соображения, свидетельствующие о том, что данное предложение (позиция, решение) позволят собеседнику получить какие-то выгоды

4) все выше перечисленное

14. В роль слушающего входит

1) прервать дела и внимательно выслушать

2) доброжелательно, уважительно и терпеливо относиться к говорящему

3) доброжелательно, уважительно выслушивать собеседника, стараясь не перебивать его, не сбивать с мысли, не вставлять неуместных или колких замечаний.

4) все выше перечисленное

15. Контактоустанавливающие средства

1) обращение, приветствие, комплимент, прощание

2) обращение, приветствие

3) приветствие, комплимент

4) обращение, комплимент, прощание

16. Виды деловых бесед

1) Беседа при приёме

2) Беседа при увольнении

3) Проблемные и дисциплинарные беседы

4) все выше перечисленное

17. Аргументирующая речь

1) один из самых распространенных типов публичных выступлений, цель которой убедить собеседника в правильности какого-либо положения, заставить его принять те или иные взгляды, мнения, а также уговорить его, склонить к какому-либо действию

2) один из самых распространенных типов публичных выступлений, цель которой склонить к какому-либо действию

3)один из самых распространенных типов публичных выступлений, цель которой убедить собеседника принять те или иные взгляды, мнения

4) один из самых распространенных типов публичных выступлений, цель которой склонить собеседника на свою сторону

18. Обратная связь в процессе коммуникации может быть

1) директивной и недирективной

2) прямой и косвенной

3) положительной и отрицательной

4) оценочной и безоценочной

19. К какой сфере невербальной коммуникации относится знак:

1) проксемика

2) ольфакторика

3) кинесика

4) такесика

20. Дистанция при общении 50-120 см называется

1) Интимной

2) Персональной

3)Социальной

4)Публичной

14.1.2. Зачёт

Курс завершается зачетом, который предполагает создание обучающимся образцового профессионального текста, риторический анализ чужого текста и рефлексия по поводу своего текста

Согласована на портале № 48150

на основе теоретических положений профессиональной коммуникации.

14.1.3. Темы контрольных работ

1. Комплимент в деловом общении

2. Правила конструктивной критики

3. Как прекратить разговор, не обижая собеседника

4. Стереотипы в деловом общении

5. Спор, его средства и разновидности

6. Приветствие, представление, титулирование

7. Факторы успешного выступления

8. Стилистические и лексические приемы речи

9. Устное деловое общение: монологическое и диалогическое

10. Средства общения

11. Письменные деловые коммуникации

12. Конфликты в деловых отношениях и пути их разрешения

13. Саморазвитие личности на пути к успеху

14. Технология личной эффективности

15. Факторы успешного выступления

16. Логические уловки.

17.Психологические уловки.

18. Виды деловых совещаний.

19. Типичные ошибки в публичном выступлении.

20. Рефлексивное и нерефлексивное слушание.

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 дисци-

Согласована на портале № 48150

плины.

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, адапти-

Согласована на портале № 48150

рованных 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.

Согласована на портале № 48150