

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**  
**Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования**  
**«ТОМСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ СИСТЕМ**  
**УПРАВЛЕНИЯ И РАДИОЭЛЕКТРОНИКИ»**  
**(ТУСУР)**



УТВЕРЖДАЮ  
Проректор по учебной работе

Документ подписан электронной подписью

Сертификат: a1119608-cdff-4455-b54e-5235117c185c

Владелец: Семенов Павел Васильевич

Действителен: с 17.09.2019 по 16.09.2024

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

**Деловые коммуникации**

Уровень образования: **высшее образование - бакалавриат**

Направление подготовки / специальность: **27.03.02 Управление качеством**

Направленность (профиль) / специализация: **Управление качеством в информационных системах**

Форма обучения: **очная**

Факультет: **ФИТ, Факультет инновационных технологий**

Кафедра: **УИ, Кафедра управления инновациями**

Курс: **1**

Семестр: **1**

Учебный план набора 2020 года

**Распределение рабочего времени**

№	Виды учебной деятельности	1 семестр	Всего	Единицы
1	Лекции	18	18	часов
2	Практические занятия	18	18	часов
3	Всего аудиторных занятий	36	36	часов
4	Самостоятельная работа	36	36	часов
5	Всего (без экзамена)	72	72	часов
6	Общая трудоемкость	72	72	часов
		2.0	2.0	З.Е.

Зачёт: 1 семестр

Томск

## ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЯ

Рабочая программа дисциплины составлена с учетом требований федерального государственного образовательного стандарта высшего образования (ФГОС ВО) по направлению подготовки (специальности) 27.03.02 Управление качеством, утвержденного 09.02.2016 года, рассмотрена и одобрена на заседании кафедры ФиС «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ года, протокол № \_\_\_\_\_.

Разработчик:

доцент каф. ФиС \_\_\_\_\_ Л. В. Шевченко

Заведующий обеспечивающей каф.  
ФиС

\_\_\_\_\_ В. В. Орлова

Рабочая программа дисциплины согласована с факультетом и выпускающей кафедрой:

Декан ФИТ \_\_\_\_\_ Г. Н. Нариманова

Заведующий выпускающей каф.  
УИ

\_\_\_\_\_ Г. Н. Нариманова

Эксперты:

Доцент кафедры конструирования  
и производства радиоаппаратуры  
(КИПР)

\_\_\_\_\_ Н. Н. Кривин

Доцент кафедры философии и со-  
циологии (ФиС)

\_\_\_\_\_ Л. Л. Захарова

## 1. Цели и задачи дисциплины

### 1.1. Цели дисциплины

развитие у студентов-бакалавров коммуникативной компетентности, способствующей установлению эффективных деловых связей в профессиональной деятельности; формирование знаний и умений, связанных с планированием и реализацией, управлением коммуникациями в организациях, освоением и применением различных коммуникационных технологий с учетом сфер деятельности организации.

### 1.2. Задачи дисциплины

- -дать студентам целостное представление об эффективной коммуникации в условиях делового общения, особенностях речевого поведения в социально ориентированном общении ;
- -систематизировать средства эффективной коммуникации;
- -развить навыки общения на основе техники риторической аргументации, принципов и правил общей риторики, способов преодоления барьеров в общении;
- -выработать речевые умения для самостоятельного и оригинального выражения своих мыслей;
- -выработать умение защищаться от манипулирования (скрытого вербального воздействия) и прямого обмана;
- -сформировать навык практического использования средств риторики, делая акцент не на предмете и способе речи, а на цели того или иного высказывания, расшифровке этой цели партнера по коммуникации.
- 

## 2. Место дисциплины в структуре ОПОП

Дисциплина «Деловые коммуникации» (Б1.Б.01.03) относится к блоку 1 (базовая часть).

Последующими дисциплинами являются: Защита выпускной квалификационной работы, включая подготовку к процедуре защиты и процедуру защиты, Основы проектной деятельности, Оценка эффективности проектов, Практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности, Проектная деятельность (ГПО-1), Проектная деятельность (ГПО-2), Проектная деятельность (ГПО-3), Проектная деятельность (ГПО-4), Разработка и проведение тренингов по интеграции личности в общество.

## 3. Требования к результатам освоения дисциплины

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

- ОК-6 способностью работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия ;

В результате изучения дисциплины обучающийся должен:

- **знать** - стратегии и технологии деловых коммуникаций; - основные элементы модели коммуникации; - ресурсы воздействия в деловых коммуникациях; - организационные и этические аспекты коммуникационного взаимодействия.

- **уметь** - выделять субъектов деловых коммуникаций; - анализировать среду в которой происходит общение; - выделять типы стратегий и технологий деловых коммуникаций; - использовать различные технологии коммуникативного воздействия; - диагностировать опасные ситуации коммуникативного воздействия; - применять технологии защиты от манипулятивного воздействия.

- **владеть** - публичного выступления; - подготовки и проведения деловых мероприятий различных жанров; - анализа контекстов деловой коммуникации; - создания благоприятной обстановки и условий для преодоления психологических барьеров; - четко и логично формулировать свои мысли и выдвигать аргументы в споре.

## 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
---------------------------	-------------	----------

		1 семестр
Аудиторные занятия (всего)	36	36
Лекции	18	18
Практические занятия	18	18
Самостоятельная работа (всего)	36	36
Выполнение домашних заданий	14	14
Выполнение индивидуальных заданий	6	6
Самостоятельное изучение тем (вопросов) теоретической части курса	2	2
Подготовка к практическим занятиям, семинарам	14	14
Всего (без экзамена)	72	72
Общая трудоемкость, ч	72	72
Зачетные Единицы	2.0	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	Лек., ч	Прак. зан., ч	Сам. раб., ч	Всего часов (без экзамена)	Формируемые компетенции
1 семестр					
1 Коммуникационные стратегии.	4	2	4	10	ОК-6
2 Ресурсы деловой коммуникации	4	4	5	13	ОК-6
3 Модель деловой коммуникации, основные элементы коммуникативной деятельности.	2	2	7	11	ОК-6
4 Технологии коммуникативного воздействия.	4	4	8	16	ОК-6
5 Основные форматы деловой коммуникации.	4	6	12	22	ОК-6
Итого за семестр	18	18	36	72	
Итого	18	18	36	72	

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

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

Таблица 5.2 – Содержание разделов дисциплин (по лекциям)

Названия разделов	Содержание разделов дисциплины (по лекциям)	Трудоемкость, ч	Формируемые компетенции
1 семестр			
1 Коммуникационные стратегии.	Типы коммуникационных целей. Факторы эффективности воздействия.	4	ОК-6
	Итого	4	

2 Ресурсы деловой коммуникации	Вербальные ресурсы. Понятие и метафора - основные закономерности использования в деловой коммуникации.	4	ОК-6
	Итого	4	
3 Модель деловой коммуникации, основные элементы коммуникативной деятельности.	Коммуникативная позиция и принципы её определения.	2	ОК-6
	Итого	2	
4 Технологии коммуникативного воздействия.	Логико-диалогические технологии. Манипулятивные технологии.	4	ОК-6
	Итого	4	
5 Основные форматы деловой коммуникации.	Публичное выступление. Общие характеристики, композиция публичной речи.	4	ОК-6
	Итого	4	
Итого за семестр		18	

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

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

Таблица 5.3 – Разделы дисциплины и междисциплинарные связи

Наименование дисциплин	№ разделов данной дисциплины, для которых необходимо изучение обеспечивающих и обеспечиваемых дисциплин				
	1	2	3	4	5
Последующие дисциплины					
1 Защита выпускной квалификационной работы, включая подготовку к процедуре защиты и процедуру защиты	+	+			+
2 Основы проектной деятельности	+	+	+	+	+
3 Оценка эффективности проектов		+		+	+
4 Практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности	+	+	+		
5 Проектная деятельность (ГПО-1)	+				+
6 Проектная деятельность (ГПО-2)	+				+
7 Проектная деятельность (ГПО-3)	+				+
8 Проектная деятельность (ГПО-4)	+				+
9 Разработка и проведение тренингов по интеграции личности в общество	+		+	+	+

### 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

Компетенци и	Виды занятий			Формы контроля
	Лек.	Прак. зан.	Сам. раб.	
ОК-6	+	+	+	Домашнее задание, Коллоквиум, Опрос на занятиях, Выступление (доклад) на занятии, Тест

### 6. Интерактивные методы и формы организации обучения

Не предусмотрено РУП.

### 7. Лабораторные работы

Не предусмотрено РУП.

### 8. Практические занятия (семинары)

Наименование практических занятий (семинаров) приведено в таблице 8.1.

Таблица 8.1 – Наименование практических занятий (семинаров)

Названия разделов	Наименование практических занятий (семинаров)	Трудоемкость, ч	Формируемые компетенции
1 семестр			
1 Коммуникационные стратегии.	Типы коммуникационных целей. Факторы эффективности воздействия.	2	ОК-6
	Итого	2	
2 Ресурсы деловой коммуникации	Вербальные ресурсы. Понятие и метафора - основные закономерности использования в деловой коммуникации.	4	ОК-6
	Итого	4	
3 Модель деловой коммуникации, основные элементы коммуникативной деятельности.	Коммуникативная позиция и принципы её определения.	2	ОК-6
	Итого	2	
4 Технологии коммуникативного воздействия.	Логико-диалогические технологии. Манипулятивные технологии.	4	ОК-6
	Итого	4	
5 Основные форматы деловой коммуникации.	Публичное выступление. Общие характеристики, композиция публичной речи.	6	ОК-6
	Итого	6	
Итого за семестр		18	

### 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
1 семестр				
1 Коммуникационные	Подготовка к практическим занятиям, семина-	2	ОК-6	Коллоквиум, Опрос на занятиях, Тест

е стратегии.	рам			
	Самостоятельное изучение тем (вопросов) теоретической части курса	2		
	Итого	4		
2 Ресурсы деловой коммуникации	Подготовка к практическим занятиям, семинарам	2	ОК-6	Домашнее задание, Тест
	Выполнение домашних заданий	3		
	Итого	5		
3 Модель деловой коммуникации, основные элементы коммуникативной деятельности.	Подготовка к практическим занятиям, семинарам	2	ОК-6	Домашнее задание, Опрос на занятиях, Тест
	Выполнение домашних заданий	5		
	Итого	7		
4 Технологии коммуникативного воздействия.	Подготовка к практическим занятиям, семинарам	2	ОК-6	Тест
	Выполнение индивидуальных заданий	6		
	Итого	8		
5 Основные форматы деловой коммуникации.	Подготовка к практическим занятиям, семинарам	6	ОК-6	Выступление (доклад) на занятии, Тест
	Выполнение домашних заданий	6		
	Итого	12		
Итого за семестр		36		
Итого		36		

### 10. Курсовой проект / курсовая работа

Не предусмотрено РУП.

### 11. Рейтинговая система для оценки успеваемости обучающихся

#### 11.1. Балльные оценки для элементов контроля

Таблица 11.1 – Балльные оценки для элементов контроля

Элементы учебной деятельности	Максимальный балл на 1-ую КТ с начала семестра	Максимальный балл за период между 1КТ и 2КТ	Максимальный балл за период между 2КТ и на конец семестра	Всего за семестр
1 семестр				
Выступление (доклад) на занятии	5	5	5	15
Домашнее задание	10	10	10	30

Коллоквиум	5	5	5	15
Опрос на занятиях	5	5	5	15
Тест	5	10	10	25
Итого максимум за период	30	35	35	100
Нарастающим итогом	30	65	100	100

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

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

Таблица 11.2 – Пересчет баллов в оценки за контрольные точки

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

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

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

Таблица 11.3 – Пересчет суммы баллов в традиционную и международную оценку

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

## 12. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

### 12.1. Основная литература

1. Деловые коммуникации [Электронный ресурс]: Учебное пособие / Е. А. Емельянова - 2014. 122 с. — Режим доступа: <https://edu.tusur.ru/publications/4572> (дата обращения: 15.11.2021).

### 12.2. Дополнительная литература

1. Кривокопа, Евгения Ивановна. Деловые коммуникации : учебное пособие для вузов. - М. : ИНФРА-М, 2013. - 192 с (наличие в библиотеке ТУСУР - 15 экз.)

2. Психология в профессиональной деятельности [Электронный ресурс]: Курс лекций / Л. В. Смольникова - 2016. 203 с. — Режим доступа: <https://edu.tusur.ru/publications/6419> (дата обращения: 15.11.2021).

### 12.3. Учебно-методические пособия

#### 12.3.1. Обязательные учебно-методические пособия

1. Деловые коммуникации [Электронный ресурс]: Методические указания к лабораторным работам / А. А. Кондратьева - 2018. 28 с. — Режим доступа: <https://edu.tusur.ru/publications/8497> (дата обращения: 15.11.2021).



### **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. [www.top-personal.ru](http://www.top-personal.ru) – Журнал "Управление персоналом"
2. [www.dis.ru/manag](http://www.dis.ru/manag) – Журнал «Менеджмент в России и за рубежом»
3. <https://lib.tusur.ru/ru/resursy/bazy-dannyh> – информационные, справочные и нормативные базы данных

## **13. Материально-техническое обеспечение дисциплины и требуемое программное обеспечение**

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

#### **13.1.1. Материально-техническое и программное обеспечение для лекционных занятий**

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

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

Лекционная аудитория

учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, учебная аудитория для проведения занятий практического типа, учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа, помещение для проведения групповых и индивидуальных консультаций, помещение для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации

634050, Томская область, г. Томск, Ленина проспект, д. 40, 312 ауд.

Описание имеющегося оборудования:

- Компьютер Intel(R) Core (TM)2 CPU;
- Проектор Benq;
- Экран для проектора;
- Магнитно-маркерная доска;
- Комплект специализированной учебной мебели;
- Рабочее место преподавателя.

Программное обеспечение:

- 7-Zip
- Kaspersky Endpoint Security 10 для Windows
- Microsoft Windows
- OpenOffice

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

Для самостоятельной работы используются учебные аудитории (компьютерные классы), расположенные по адресам:

- 634050, Томская область, г. Томск, Ленина проспект, д. 40, 233 ауд.;
- 634045, Томская область, г. Томск, ул. Красноармейская, д. 146, 201 ауд.;
- 634034, Томская область, г. Томск, Вершинина улица, д. 47, 126 ауд.;
- 634034, Томская область, г. Томск, Вершинина улица, д. 74, 207 ауд.

Состав оборудования:

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

Перечень программного обеспечения:

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

### **13.2. Материально-техническое обеспечение дисциплины для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов**

Освоение дисциплины лицами с ограниченными возможностями здоровья и инвалидами осуществляется с использованием средств обучения общего и специального назначения.

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

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

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

## **14. Оценочные материалы и методические рекомендации по организации изучения дисциплины**

### **14.1. Содержание оценочных материалов и методические рекомендации**

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

#### **14.1.1. Тестовые задания**

1. Специфика деловых коммуникаций заключается в том, что:
  - а) возникают между субъектами, которые участвуют в совместной деятельности, ориентированной на достижение определенной цели;
  - б) возникают в процессе обмена сообщениями и их интерпретация двумя или несколькими индивидами, вступившими в контакт друг с другом;
  - в) возникают в процессе передачи информации посредством жестов, мимики, телодвижений;
  - г) возникают в процессе взаимодействия людей с помощью речи.
2. Перцептивной стороной общения является:

- а) обмен информацией между участниками общения;
- б) взаимодействие участников общения;
- в) взаимовлияние друг на друга участников общения;
- г) восприятие друг друга партнерами по общению.

3. Приведите в соответствие.

Различают следующие основные функции делового общения:

- а) инструментальная функция
  - б) интегративная функция
  - в) трансляционная функция
  - г) функция социального контроля
- 1) раскрывает общение как средство объединения людей
  - 2) функция передачи способов деятельности, оценок и т. д.
  - 3) регламентация поведения деятельности
  - 4) характеризует общение социальный механизм управления и передачи информации, необ-

ходимой для

действия

4. Коммуникации – это \_\_\_\_\_ информацией, идеями, мнениями между субъектами взаимодействия.

5. 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
- Д) определяет общение как форму взаимопонимания психологического контекста

6. 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

нии

Г) все ответы верны

7. В структуру речевого общения входит ...

- 1) значение и смысл слов, фраз
- 2) кинесика
- 3) паралингвистика
- 4) такесика

8. Скрытое управление поведением партнера

- 1) манипулирование
- 2) принуждение
- 3) заражение
- 4) просьба

9. Неосознанная готовность человека определенным привычным образом воспринимать и оценивать каких-либо людей и реагировать определенным, заранее сформированным образом без полного анализа конкретной ситуации:

- 1) эмпатия
- 2) идентификация
- 3) установка
- 4) проекция

10. Процесс расшифровки смысла сообщений представляет собой ... слушание.

- 1) направленное
- 2) рефлексивное
- 3) эмпатическое

- 4) нереплексивное
11. Психологический механизм самосознания
  - 1) эмпатия
  - 2) идентификация
  - 3) рефлексия
  - 4) атрибуция
12. Организация совместной деятельности, поиск средств повышения эффективности сотрудничества – это ... уровень общения.
  - 1) интимно – личностный
  - 2) ритуальный, или социально – ролевой
  - 3) деловой
  - 4) прагматический
13. Идентификация:
  - 1) предполагает при передаче информации поставить себя на место собеседника, чтобы лучше понять его, учесть его интересы и цели.
  - 2) позволяет передавать информацию на уровне профессиональной компетентности собеседника
  - 3) позволяет гибко менять свое поведение, изменять тип подачи информации
14. Для создания позитивного психологического климата на совещании необходимо:
  - 1) навязывать свою позицию, особенно руководителю, авторитет которого может сказаться на эффективности выступления
  - 2) не допускать недоброжелательного тона на выступлениях участников и руководителя пресекать агрессивные реплики со стороны участников
15. В ценностно-ориентированных манипулятивных технологиях делового общения мишенью психологического воздействия являются:
  - 1) Духовные идеалы партнера-адресата
  - 2) Когнитивные структуры партнера-адресата
  - 3) Потребности и склонности партнера-адресата
  - 4) Ценностные установки партнера-адресата
16. Вербальные коммуникации осуществляются с помощью:
  - 1) Жестов
  - 2) Информационных технологий
  - 3) Определенного темпа речи
  - 4) Похлопываний по плечу
  - 5) Устной речи
17. К признакам, которые свидетельствуют о наличии манипуляции в деловом общении, относятся:
  - 1) Неконгруэнтность коммуникативных сообщений манипулятора
  - 2) Поведенческая стратегия делового партнера-коммуникатора, ориентированная на сотрудничество
  - 3) Появление у партнера-адресата внутренних ощущений дискомфорта, эмоционального напряжения и беспокойства
  - 4) Присутствие вербализированных и невербальных угрожающих сигналов
  - 5) Структурная компоновка дискурсов информации, не релевантная их содержательной значимости для решения деловой проблемы
18. Важнейшими отличительными признаками делового общения являются:
  - 1) формально-статусный принцип взаимодействия субъектов общения
  - 2) инструментальная направленность общения на решение социально-значимой проблемы
  - 3) реализация общения в какой-либо совместной профессиональной деятельности людей
19. Вербальные приемы, которые могут способствовать предупреждению конфликтов - это:
  - 1) «Вы-подход»
  - 2) Прием «Да... но»
  - 3) Корректная аргументация и постановка вопросов
20. Выберите среди перечисленных ниже основные техники влияния на делового партнера в

конфликтной ситуации:

- 1) нейтрализация критических замечаний партнера
- 2) нейтрализация возражений партнера
- 3) техники убеждения

#### **14.1.2. Темы опросов на занятиях**

Основные цели коммуникаций.

Структурные компоненты общения.

Характеристика основных элементов коммуникационного процесса.

Роль информации в коммуникационном процессе.

Раскройте содержание классификации функций общения по любому критерию.

В чем разница между философским и социологическим подходом к общению?

Каковы этапы психологии восприятия?

Особенности вербальной коммуникации.

Виды речи.

Основные принципы речевого воздействия.

Основные формы деловой коммуникации.

Целью любых деловых переговоров.

Особенности публичной речи как формы деловой коммуникации.

Сущность и содержание понятий «конфликт» и «конфликтология».

Функции и виды конфликта.

Этика деловых отношений.

Две основные позиции по отношению к этике в деловых отношениях.

Основные принципы этики деловых отношений.

Этикет делового человека.

#### **14.1.3. Темы домашних заданий**

Производственная и коммерческая этика.

Речевой этикет.

Коммуникация и взаимоотношения.

Типы отношений.

Теория взаимоотношений межличностных потребностей.

Коммуникации для разрешения конфликтов.

Конфликты и способы их разрешения.

Природа понятийного языка. Развитие способности давать чёткие определения.

Жаргон, сленг, ругательства и вульгарные выражения.

Формирование этики делового общения.

Подготовка и проведение деловой беседы.

Критика и принципы ее восприятия.

Коммуникация и взаимоотношения.

Ведение беседы. Характеристики, типы и структуры беседы.

Правила беседы: характеристики и формулирование правил беседы.

Эффективные беседы. Навыки эффективного разговора.

Движения. Зрительный контакт. Выражение лица. Жесты. Поза. Использование движений.

Самопрезентация.

Коммуникация через организацию окружающей среды.

Участники процесса коммуникации.

Контекст. Обратная связь.

Функции и условия коммуникации.

Развитие коммуникационной компетенции.

Коммуникативная позиция, её основания.

#### **14.1.4. Темы коллоквиумов**

Этапы деловой беседы и «правильные дебюты» ее начала.

Сравнительный анализ деловой беседы и деловой дискуссии. Каковы общие и отличительные черты данных форм деловой коммуникации?

Правила проведения совещания. Перечислите блокирующие роли участников совещания и способы их нейтрализации.

Факторы, предопределяющие действенность публичного выступления.

Подготовка сторон к деловым переговорам?

#### **14.1.5. Темы докладов**

Факторы, обуславливающие речевое поведение и взаимопонимание коммуникантов: коммуникативная компетентность, социальная ситуация, социальные роли, коммуникативный контекст, этнокультурные особенности, коммуникативная установка.

Понятие о коммуникационных барьерах. Сущность, особенности, причины и условия возникновения технических, межъязыковых, социальных, психологических барьеров в коммуникационных процессах

Психология переговоров

Особенности деловой переписки

Виды деловых коммуникаций (преимущества и недостатки)

#### **14.1.6. Зачёт**

1 Коммуникация как основа деловых отношений.

2 Специфика и основные задачи деловой коммуникации.

3 Коммуникативные модели взаимодействия участников деловой коммуникации.

4 Факторы эффективной коммуникации.

5 Элементы и этапы коммуникационного процесса.

6 Обратная связь в деловой коммуникации, условия ее эффективности.

7 Использование эффектов восприятия в деловом общении.

8 Коммуникативные барьеры в деловом общении, причины и условия возникновения.

9 Приемы устранения коммуникативных барьеров.

10 Вербальные средства делового общения.

11 Стили и виды слушания в деловых коммуникациях.

12 Приемы активного слушания в деловом общении.

13 Деловая беседа, этапы, принципы и правила проведения.

14 Деловые переговоры: подготовка и проведение.

15 Формирование и совершенствование переговорного процесса.

16 Манипуляция, ее типы и признаки. Защита от манипуляций.

17 Презентация как форма деловой коммуникации.

18 Самопрезентация в деловых контактах.

19 Основные требования к оформлению делового письма.

20 Основные виды официальных деловых писем.

21 Психологическая основа и языковые средства публичного выступления.

22 Электронная коммуникация: сущность, особенности и функции.

23 Этические основы деловых коммуникаций.

24 Публичное выступление в системе деловых коммуникаций: методика и техника организации.

25 Условия эффективного речевого воздействия.

26 Коммуникативные навыки, используемые в деловой беседе.

27 Межкультурные различия в деловой коммуникации.

#### **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	Тесты, письменные самостоятельные	Преимущественно письменная

слуха	работы, вопросы к зачету, контрольные работы	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.