

**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: **38.03.04 Государственное и муниципальное управление**

Направленность (профиль) / специализация: **Административное и территориальное управление**

Форма обучения: **очная**

Факультет: **ФСУ, Факультет систем управления**

Кафедра: **АОИ, Кафедра автоматизации обработки информации**

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) 38.03.04 Государственное и муниципальное управление, утвержденного 10.12.2014 года, рассмотрена и одобрена на заседании кафедры ФиС «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ года, протокол № \_\_\_\_\_.

Разработчик:

Доцент каф. ФиС \_\_\_\_\_ О. В. Горских

Заведующий обеспечивающей каф.  
ФиС

\_\_\_\_\_ В. В. Орлова

Рабочая программа дисциплины согласована с факультетом и выпускающей кафедрой:

Декан ФСУ \_\_\_\_\_ Н. Ю. Салмина

Заведующий выпускающей каф.  
АОИ

\_\_\_\_\_ А. А. Сидоров

Эксперты:

Доцент кафедры автоматизации об-  
работки информации (АОИ)

\_\_\_\_\_ Ю. В. Морозова

Доцент кафедры автоматизации об-  
работки информации (АОИ)

\_\_\_\_\_ М. Ю. Перминова

## 1. Цели и задачи дисциплины

### 1.1. Цели дисциплины

1. Повышение уровня речевой культуры и коммуникативных способностей будущих специалистов.
2. Развитие коммуникативной компетентности, способствующей установлению эффективных деловых связей в профессиональной деятельности.

### 1.2. Задачи дисциплины

- 1. Сформировать у студентов системное представление о речевом поведении в различных коммуникативных ситуациях.
- 2. Изучить теоретические основы, структуру и содержание процесса деловой коммуникации.
- 3. Обучить эффективным технологиям и практикам в области деловых коммуникаций для реализации их в процессе профессиональной деятельности.
- 4. Развить навыки деловой коммуникации (написание информационных писем, пресс- и пост-релизов, аналитических отчетов; проведение презентаций, ведение деловой беседы, деловых переговоров).
- 

## 2. Место дисциплины в структуре ОПОП

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

Последующими дисциплинами являются: Государственная и муниципальная служба, Защита выпускной квалификационной работы, включая подготовку к процедуре защиты и процедуру защиты, Общий и прикладной менеджмент, Управление проектами.

## 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** Знать основные этапы составления речи и построения речевого канона; основные понятия культуры речи; нормативные, коммуникативные, этические аспекты устной и письменной речи; особенности моделирования речи в разных речевых ситуациях; специфику коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия.
- **уметь** Уметь выбирать жанр выступления в зависимости от речевой ситуации; выстраивать коммуникацию в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия
- **владеть** Владеть навыками использования языковых норм в общении; техниками построения речи, необходимыми для работы с различными категориями слушателей; способностью составлять и произносить текст в разных видах и жанрах; способностью логико-композиционного анализа текста; способностью выстраивать диалог, вести дискуссию, спор, полемику.

## 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
Проработка лекционного материала	20	20
Подготовка к практическим занятиям, семинарам	16	16
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 Основные характеристики деловой коммуникации	3	3	5	11	ОК-5
2 Средства коммуникации	3	4	9	16	ОК-5
3 Формы деловой коммуникации	5	4	9	18	ОК-5
4 Конфликты в деловых коммуникациях	3	3	6	12	ОК-5
5 Этика и этикет деловых отношений	4	4	7	15	ОК-5
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 Основные характеристики деловой коммуникации	Основные понятия деловых коммуникаций, делового общения. Функции и виды деловой коммуникации. Коммуникационный процесс	3	ОК-5
	Итого	3	
2 Средства коммуникации	Особенности вербальной коммуникации. Структура и функции невербальной коммуникации. Роль поз, мимики и жестов в деловой коммуникации.	3	ОК-5
	Итого	3	
3 Формы деловой коммуникации	Деловая беседа. Деловое совещание. Деловые переговоры. Публичное выступление.	5	ОК-5
	Итого	5	

4 Конфликты в деловых коммуникациях	Сущность и содержание понятий «конфликт» и «конфликтология». Функции и виды конфликта. Причины конфликтов в деловых коммуникациях. Динамическая модель конфликта	3	ОК-5
	Итого	3	
5 Этика и этикет деловых отношений	Сущность этики деловых отношений. Этические проблемы деловых отношений. Основные принципы этики деловых отношений. Этикет делового человека	4	ОК-5
	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 Государственная и муниципальная служба	+	+	+	+	+
2 Защита выпускной квалификационной работы, включая подготовку к процедуре защиты и процедуру защиты		+	+		
3 Общий и прикладной менеджмент					+
4 Управление проектами			+		+

### 5.4. Соответствие компетенций, формируемых при изучении дисциплины, и видов занятий

Соответствие компетенций, формируемых при изучении дисциплины, и видов занятий представлено в таблице 5.4.

Таблица 5.4 – Соответствие компетенций, формируемых при изучении дисциплины, и видов занятий

Компетенции	Виды занятий			Формы контроля
	Лек.	Прак. зан.	Сам. раб.	
ОК-5	+	+	+	Контрольная работа, Выступление (доклад) на занятии, Тест, Реферат, Коллоквиум, Опрос на занятиях, Зачёт

### 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 Основные характеристики деловой коммуникации	Деловые коммуникации как дисциплина и реальное явление	3	ОК-5
	Итого	3	
2 Средства коммуникации	Вербальные и невербальные средства коммуникации	4	ОК-5
	Итого	4	
3 Формы деловой коммуникации	Искусство ведения переговоров	4	ОК-5
	Итого	4	
4 Конфликты в деловых коммуникациях	Манипуляционные стратегии в общении. Способы гармонизации общения	3	ОК-5
	Итого	3	
5 Этика и этикет деловых отношений	Речевые стратегии и тактики убеждения в деловом дискурсе	4	ОК-5
	Итого	4	
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 Основные характеристики деловой коммуникации	Подготовка к практическим занятиям, семинарам	2	ОК-5	Выступление (доклад) на занятии, Опрос на занятиях, Реферат, Тест
	Проработка лекционного материала	3		
	Итого	5		
2 Средства коммуникации	Подготовка к практическим занятиям, семинарам	4	ОК-5	Выступление (доклад) на занятии, Опрос на занятиях, Тест
	Проработка лекционного материала	5		
	Итого	9		
3 Формы деловой коммуникации	Подготовка к практическим занятиям, семинарам	4	ОК-5	Выступление (доклад) на занятии, Коллоквиум, Тест
	Проработка лекционного материала	5		
	Итого	9		

4 Конфликты в деловых коммуникациях	Подготовка к практическим занятиям, семинарам	3	ОК-5	Коллоквиум, Опрос на занятиях, Тест
	Проработка лекционного материала	3		
	Итого	6		
5 Этика и этикет деловых отношений	Подготовка к практическим занятиям, семинарам	3	ОК-5	Выступление (доклад) на занятии, Зачёт, Коллоквиум, Тест
	Проработка лекционного материала	4		
	Итого	7		
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
Зачёт	5	5	5	15
Коллоквиум	5	5	5	15
Контрольная работа	5	5	5	15
Опрос на занятиях	5	5	5	15
Реферат	2	3	5	10
Тест	5	5	5	15
Итого максимум за период	32	33	35	100
Нарастающим итогом	32	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>.

### 12.2. Дополнительная литература

1. Психология [Электронный ресурс]: Учебное пособие / Л. В. Смольникова - 2018. 293 с. — Режим доступа: <https://edu.tusur.ru/publications/7185>.

### 12.3. Учебно-методические пособия

#### 12.3.1. Обязательные учебно-методические пособия

1. Деловые коммуникации [Электронный ресурс]: Методические указания к практическим занятиям и самостоятельной работе / А. А. Кондратьева - 2018. 19 с. — Режим доступа: <https://edu.tusur.ru/publications/8095>.

#### 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. eLIBRARY.RU
2. IEEE Xplore
3. ГАРАНТ
4. Архив журналов РАН
5. ЭБС «Лань»



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

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

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

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

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

Учебная аудитория

учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, учебная аудитория для проведения занятий практического типа, 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:

- Телевизор - 4 шт.;
- Усилитель-распределитель;
- Шкаф-сейф для оборудования;
- Магнитно-маркерная доска;
- Комплект специализированной учебной мебели;
- Рабочее место преподавателя.

Программное обеспечение:

- 2ГИС 3.16.3.0
- Adobe Acrobat Reader DC – Russian
- Far Manager 3
- Microsoft Office Standard 2010
- Microsoft Windows

##### **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. Коммуникации – это:
  - а) обмен информацией, идеями, мнениями между субъектами взаимодействия
  - б) связь, общение между живыми существами или передача информации между клетками организма (например, с целью координации, синхронизации процессов)
  - в) обмен вопросами
  - г) использование жестов и мимики
4. Вербальные коммуникации осуществляются с помощью:
  - а) жестов
  - б) определенного темпа речи
  - в) похлопываний по плечу
  - г) устной речи
5. В ценностно-ориентированных манипулятивных технологиях делового общения мишенью психологического воздействия являются:
  - а) духовные идеалы партнера-адресата
  - б) когнитивные структуры партнера-адресата
  - в) потребности и склонности партнера-адресата
  - г) ценностные установки партнера-адресата

6. Деловой стиль взаимодействия партнеров включает:
- а) ослабление контроля за социально-статусными и этикетными нормами
  - б) признание ценности и значимости поведенческих действий друг друга
  - в) рациональное использование партнерами поддерживающих техник
  - г) умение партнеров адаптировать собственные профессиональные знания к каждой деловой ситуации
7. Деловые партнеры с визуальной модальностью мыслят преимущественно:
- а) аудиальными образами
  - б) зрительными образами
  - в) тактильными образами
  - г) художественными образами
8. К наиболее применяемым в технологиях делового общения техникам активной антиманипулятивной защиты можно отнести:
- а) временное прерывание адресатом делового контакта с манипулятором
  - б) использование партнером-адресатом психотехнических приемов встречной манипуляции
  - в) преобразование партнером-адресатом коммуникативных сигналов манипулятора с учетом собственных интересов
  - г) отсутствие общения с манипулятором
9. К особым техникам пассивной защиты, ориентированным на отражение манипулятивного воздействия, относятся:
- а) выстраивание партнером-адресатом смысловых и семантических барьеров с манипулятором
  - б) дистанцирование партнера-адресата от партнера-манипулятора
  - в) расположение партнера-адресата к намерениям и установкам манипулятора
  - г) сокрытие партнером-адресатом своих ситуативно переживаемых эмоций и чувств
10. К открытым вопросам в деловой коммуникации относятся:
- а) альтернативные
  - б) зеркальные
  - в) информационные
  - г) риторические
11. К механизмам манипулятивного воздействия относятся:
- а) механизмы присоединения и внедрения, которые использует манипулятор
  - б) потребности, склонности, мотивации адресата манипуляции
  - в) психические автоматизмы и комплексы адресата манипуляции
  - г) психотехнические приемы манипулятивного воздействия
12. Структура речевого общения включает:
- а) паралингвистика
  - б) кинесика
  - в) значение смыслов и фраз
  - г) такесика
13. Скрытое управление поведением партнера означает:
- а) просьба
  - б) принуждение
  - в) манипуляция
  - г) установка
14. Система средств общения, включающая пространственно-временную организацию общения:
- а) экстралингвистика
  - б) паралингвистика
  - в) проксемика
  - г) кинесика
15. В процессе публичного выступления интерес слушателей в идеале должен:
- а) расти
  - б) уменьшаться

в) оставаться на одном уровне

г) пропадать

16. Являются ли публичные выступления формой делового общения?

а) да, являются

б) нет, не являются

в) иногда

г) да, являются, но только в том случае, если речь идёт о цифровом формате

17. Какие формы делового общения являются допустимыми?

а) вербальное общение

б) язык жестов

в) мимика

г) виртуальное общение

18. Что из приведённого является барьерами общения?

а) речь-скороговорка

б) непонимание ряда слов, терминов

в) чёткая речь коммуникатора

г) недоверие к коммуникатору

19. Какие из приведенных позиций повышают уровень доверительности в общении?

а) открытая демонстрация своих намерений

б) доброжелательность отношений

в) использование мало понятных терминов

г) умение убедительно излагать свои мысли

20. Каких правил необходимо придерживаться для достижения эффективности в процессе аргументации?

а) оперирование при аргументации простыми, ясными, точными и убедительными понятиями

б) способы аргументации стоит выбирать с учётом особенностей характера и подготовленности собеседника

в) аргументация должна быть корректной по отношению к собеседнику

г) использовать выражения и формулировки, затрудняющие восприятие сказанного

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

Основные понятия деловых коммуникаций, делового общения. Функции и виды деловой коммуникации. Коммуникационный процесс

Особенности вербальной коммуникации. Структура и функции невербальной коммуникации. Роль поз, мимики и жестов в деловой коммуникации.

Сущность и содержание понятий «конфликт» и «конфликтология». Функции и виды конфликта. Причины конфликтов в деловых коммуникациях. Динамическая модель конфликта

#### **14.1.3. Темы коллоквиумов**

1. Этнокультурные особенности общения в деловой среде.

2. Коммуникативные стратегии и тактики в построении позитивного межэтнического диалога.

3. Психолого-педагогические барьеры общения в процессе межкультурного взаимодействия. Специфика и способы преодоления.

4. Составление публичных выступлений, анализ текста.

5. Деловая беседа: этапы, принципы и правила проведения.

#### **14.1.4. Зачёт**

1. Деловые коммуникации как дисциплина и реальное явление.

2. Коммуникативно-психологические основы делового общения.

3. Вербальные средства коммуникации.

4. Невербальные средства коммуникации.

5. Письменные формы делового общения.

6. Формирование имиджа в деловых коммуникациях.

7. Конфликты и способы их решения.
8. Стрессы и стрессоустойчивость в деловых коммуникациях.
9. Деловая этика и этикет.
10. Искусство ведения переговоров.

#### **14.1.5. Темы контрольных работ**

1. Деловые коммуникации как дисциплина и реальное явление.
2. Конфликты и способы их решения.
3. Деловая этика и этикет.
4. Деловое общение как взаимодействие партнеров.
5. Коммуникативные модели взаимодействия в деловых переговорах.
6. Психолого-педагогические барьеры общения в процессе межкультурного взаимодействия.
7. Составление публичных выступлений, анализ текста.
8. Деловая беседа: этапы, принципы и правила проведения.
9. Коммуникативные стратегии и тактики в построении позитивного межэтнического диалога.
10. Причины конфликтов в деловых коммуникациях.

#### **14.1.6. Темы рефератов**

1. Стрессы и стрессоустойчивость в деловых коммуникациях.
2. Коммуникативные роли и модели поведения в процессе делового общения.
3. Передача информации и способы влияния через образы, интонации, жесты, мимику, пантомимику, изменение мизансцены общения.
4. Методики установления контакта для успешного осуществления коммуникации в инокультурной среде.
5. Основные виды официальных деловых писем. Структура и оформление делового письма.

#### **14.1.7. Темы докладов**

1. Культура и техника речи в презентации делового партнера.
2. Электронная коммуникация: сущность, особенности и функции.
3. Психологическая основа и языковые средства публичного выступления.
4. Основные требования к оформлению делового письма.
5. Основные виды официальных деловых писем.
6. Условия эффективного речевого воздействия.
7. Взаимосвязь национальной ментальности и корпоративной культуры.
8. Публичное выступление в системе деловых коммуникаций: методика и техника организации.
9. Самопрезентация в деловых контактах.
10. Виртуальная деловая коммуникация: базовые правила онлайн-общения.

### **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.