

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: **40.03.01 Юриспруденция**  
Направленность (профиль) / специализация: **Юриспруденция**  
Форма обучения: **очная**  
Факультет: **ЮФ, Юридический факультет**  
Кафедра: **ИП, Кафедра информационного права**  
Курс: **2**  
Семестр: **4**  
Учебный план набора 2020 года

Распределение рабочего времени

| № | Виды учебной деятельности | 4 семестр | Всего | Единицы |
|---|---------------------------|-----------|-------|---------|
| 1 | Лекции                    | 10        | 10    | часов   |
| 2 | Практические занятия      | 18        | 18    | часов   |
| 3 | Всего аудиторных занятий  | 28        | 28    | часов   |
| 4 | Самостоятельная работа    | 44        | 44    | часов   |
| 5 | Всего (без экзамена)      | 72        | 72    | часов   |
| 6 | Общая трудоемкость        | 72        | 72    | часов   |
|   |                           | 2.0       | 2.0   | З.Е.    |

Зачёт: 4 семестр

Томск

## ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЯ

Рабочая программа дисциплины составлена с учетом требований федерального государственного образовательного стандарта высшего образования (ФГОС ВО) по направлению подготовки (специальности) 40.03.01 Юриспруденция, утвержденного 01.12.2016 года, рассмотрена и одобрена на заседании кафедры ФиС «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ года, протокол №\_\_\_\_\_.

Разработчик:

старший преподаватель кафедры  
философии и социологии

\_\_\_\_\_ Н. С. Корнющенко-Ермолаева

Заведующий обеспечивающей каф.  
ФиС

\_\_\_\_\_ В. В. Орлова

Рабочая программа дисциплины согласована с факультетом и выпускающей кафедрой:

Декан ЮФ

\_\_\_\_\_ С. Л. Красинский

Заведующий выпускающей каф.  
ИП

\_\_\_\_\_ В. Г. Мельникова

Эксперты:

Доцент кафедры философии и со-  
циологии (ФиС)

\_\_\_\_\_ Л. Л. Захарова

Заведующий кафедрой теории пра-  
ва (ТП)

\_\_\_\_\_ Д. В. Хаминов

## 1. Цели и задачи дисциплины

### 1.1. Цели дисциплины

Целью освоения дисциплины «Деловые коммуникации» является формирование у слушателей четких представлений об особенностях и эффективности процессов деловых коммуникаций, развития интереса к вопросам постоянного профессионального и личностного роста, продуктивного делового сотрудничества, стимулирование потребности к критическому и системному анализу сложных конфликтных ситуаций и поиску обоснованных решений.

### 1.2. Задачи дисциплины

- создание представления об эффективных вербальных и невербальных способах коммуникации;
- знакомство с основами конфликтологии и способами разрешения конфликтов;
- овладение умениями и навыками ведения переговоров;
- формирование представлений о деловом имидже и этических установках в деловых коммуникациях;
- развитие навыка составления резюме и эффективного прохождения собеседования;
- выявление причин стресса в деловых коммуникациях и способов управления стрессом.

## 2. Место дисциплины в структуре ОПОП

Дисциплина «Деловые коммуникации» (Б1.Б.01.04) относится к блоку 1 (базовая часть).

Предшествующими дисциплинами, формирующими начальные знания, являются: Education design, Административное право.

## 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;
- ОПК-5 способностью логически верно, аргументированно и ясно строить устную и письменную речь;

В результате изучения дисциплины обучающийся должен:

- **знать** - основные теории и концепции взаимодействия людей в организации, включая вопросы мотивации, групповой динамики, командообразования, коммуникаций, лидерства и управления конфликтами; - основы делового общения, принципы и методы организации деловых коммуникаций; - правила эффективного ведения переговоров.
- **уметь** - анализировать коммуникационные процессы в организации (межличностные, групповые, организационные) и разрабатывать предложения по их эффективности; - организовывать переговорный процесс, в том числе с использованием современных средств коммуникации; - грамотно составлять резюме и проходить сложное собеседование при приеме на работу.
- **владеть** - способностью к эффективному деловому общению; - навыками деловых коммуникаций; - методами борьбы со стрессом в режиме многозадачности; - приемами, которые помогают увеличить продуктивность с помощью правильной организации времени.

## 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  |
|----------------------------|-------------|-----------|
|                            |             | 4 семестр |
| Аудиторные занятия (всего) | 28          | 28        |
| Лекции                     | 10          | 10        |
| Практические занятия       | 18          | 18        |

|   |     |     |
|---|-----|-----|
| Самостоятельная работа (всего)                | 44  | 44  |
| Выполнение индивидуальных заданий             | 4   | 4   |
| Проработка лекционного материала              | 13  | 13  |
| Написание рефератов                           | 4   | 4   |
| Подготовка к практическим занятиям, семинарам | 19  | 19  |
| Выполнение контрольных работ                  | 2   | 2   |
| Подготовка к тесту                            | 2   | 2   |
| 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 |
|--|---------|---------------|--------------|----------------------------|-------------------------|
| 4 семестр  |         |               |              |                            |                         |
| 1 Деловые коммуникации как дисциплина и реальное явление | 2       | 0             | 5            | 7                          | ОК-5, ОПК-5             |
| 2 Коммуникативно-психологические основы делового общения | 0       | 2             | 4            | 6                          | ОК-5, ОПК-5             |
| 3 Вербальные средства коммуникации                       | 2       | 2             | 7            | 11                         | ОК-5, ОПК-5             |
| 4 Невербальные средства коммуникации                     | 0       | 2             | 4            | 6                          | ОК-5, ОПК-5             |
| 5 Формирование имиджа в деловых коммуникациях            | 2       | 2             | 7            | 11                         | ОК-5, ОПК-5             |
| 6 Конфликты и способы их решения                         | 2       | 2             | 6            | 10                         | ОК-5, ОПК-5             |
| 7 Стрессы и стрессоустойчивость в деловых коммуникациях  | 0       | 0             | 4            | 4                          | ОК-5, ОПК-5             |
| 8 Деловая этика и этикет                                 | 0       | 4             | 4            | 8                          | ОК-5, ОПК-5             |
| 9 Искусство ведения переговоров                          | 2       | 4             | 3            | 9                          | ОК-5, ОПК-5             |
| Итого за семестр   | 10      | 18            | 44           | 72                         |                         |
| Итого  | 10      | 18            | 44           | 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 |
|----------------------------|---|-----------------|-------------------------|
| 4 семестр                  |   |                 |                         |
| 1 Деловые коммуникации как | Коммуникации и общение. Особенности (специфика) деловых коммуникаций. | 2               | ОК-5, ОПК-5             |

|   |   |    |             |
|---|---|----|-------------|
| дисциплина и реальное явление                 | Структурная модель деловой коммуникации. Виды и формы деловых коммуникаций. Значение деловых коммуникаций и их функции. Принципы эффективных коммуникаций.                |    |             |
|   | Итого   | 2  |             |
| 3 Вербальные средства коммуникации            | Публичное выступление. Техника доклада и презентации. Речевые приемы презентации. Умение задавать вопросы и слушать как ресурс деловой коммуникации. Деловое совещание.   | 2  | ОК-5, ОПК-5 |
|   | Итого   | 2  |             |
| 5 Формирование имиджа в деловых коммуникациях | Стратегии самопрезентаций для эффективного имиджа. Типология имиджа, его виды. «Я-концепция» делового человека. Особенности гардероба мужчин и женщин и стратегии успеха. | 2  | ОК-5, ОПК-5 |
|   | Итого   | 2  |             |
| 6 Конфликты и способы их решения              | Понятие конфликта, его структура и типы. Причины возникновения конфликтов. Динамика конфликта. Последствия конфликтов. Модели разрешения конфликтов.                      | 2  | ОК-5, ОПК-5 |
|   | Итого   | 2  |             |
| 9 Искусство ведения переговоров               | Понятие переговоров, их структурирование. Триада переговоров. Ситуация переговоров. Два мировых подхода к переговорам. Подготовка к переговорам.                          | 2  | ОК-5, ОПК-5 |
|   | Итого   | 2  |             |
| Итого за семестр                              |   | 10 |             |

### 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 Education design        |   | + |   |   |   | + |   | + |   |
| 2 Административное право  |   |   |   |   |   |   |   | + | + |

### 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 | Виды занятий | Формы контроля |
|------------|--------------|----------------|
|------------|--------------|----------------|

| и     | Лек. | Прак. зан. | Сам. раб. |  |
|-------|------|------------|-----------|--|
| ОК-5  | +    | +          | +         | Контрольная работа, Домашнее задание, Отчет по индивидуальному заданию, Выполнение контрольной работы, Конспект самоподготовки, Собеседование, Опрос на занятиях, Консультирование, Зачёт, Выступление (доклад) на занятии, Тест |
| ОПК-5 | +    | +          | +         | Контрольная работа, Домашнее задание, Отчет по индивидуальному заданию, Выполнение контрольной работы, Конспект самоподготовки, Собеседование, Опрос на занятиях, Консультирование, Зачёт, 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 |
|--|---|-----------------|-------------------------|
| 4 семестр  |   |                 |                         |
| 2 Коммуникативно-психологические основы делового общения | Психологические механизмы восприятия в коммуникации. Ошибки и искажения восприятия. Барьеры «непонимания» и их природа. Психологические типы собеседников в коммуникации. | 2               | ОК-5, ОПК-5             |
|  | Итого   | 2               |                         |
| 3 Вербальные средства коммуникации                       | Средства деловой коммуникации. Соотношение вербальной и невербальной коммуникации. Формы устной и письменной деловой коммуникации. Деловая переписка.                     | 2               | ОК-5, ОПК-5             |
|  | Итого   | 2               |                         |
| 4 Невербальные средства коммуникации                     | Формы невербальных коммуникаций. Влияние на восприятие жестов и пространства общения. Жесты в коммуникациях. Взаиморасположение и позы собеседников. Проксематика.        | 2               | ОК-5, ОПК-5             |
|  | Итого   | 2               |                         |
| 5 Формирование имиджа в деловых                          | Резюме как самопрезентация. Визитная карточка. Собеседование.   | 2               | ОК-5, ОПК-5             |

|                                  |  |    |             |
|----------------------------------|--|----|-------------|
| коммуникациях                    | Итого  | 2  |             |
| 6 Конфликты и способы их решения | Конфликтное поведение и пути его преодоления. Модели разрешения конфликтов. Способы урегулирования конфликтов. Стратегия и тактика конфликтного поведения.   | 2  | ОК-5, ОПК-5 |
|                                  | Итого  | 2  |             |
| 8 Деловая этика и этикет         | Этика вынесения порицания подчиненным: поддержание коммуникации. Национальная специфика и ее влияние на деловые коммуникации. Особенности этикета деловых коммуникаций. Основные правила и принципы делового этикета.  | 4  | ОК-5, ОПК-5 |
|                                  | Итого  | 4  |             |
| 9 Искусство ведения переговоров  | Карта предпереговорной диагностики. Методы подготовки к переговорам. Слабые и сильные стороны оппонентов. Выбор цели и стратегии переговоров. Тактические приемы в переговорах. Проблема гибкости. Определение переговорной позиции. Задачи и технологии посредничества в переговорах. | 4  | ОК-5, ОПК-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  |
|--|---|-----------------|-------------------------|---|
| 4 семестр  |   |                 |                         |   |
| 1 Деловые коммуникации как дисциплина и реальное явление | Проработка лекционного материала              | 1               | ОК-5, ОПК-5             | Зачёт, Конспект самоподготовки, Опрос на занятиях, Тест   |
|  | Проработка лекционного материала              | 4               |                         |   |
|  | Итого   | 5               |                         |   |
| 2 Коммуникативно-психологические основы делового общения | Подготовка к тесту                            | 2               | ОК-5, ОПК-5             | Домашнее задание, Отчет по индивидуальному заданию, Тест  |
|  | Подготовка к практическим занятиям, семинарам | 2               |                         |   |
|  | Итого   | 4               |                         |   |
| 3 Вербальные средства коммуникации                       | Подготовка к практическим занятиям, семинарам | 2               | ОК-5, ОПК-5             | Выступление (доклад) на занятии, Домашнее задание, Зачёт, Конспект самоподготовки, Отчет по индивидуальному заданию, Тест |
|  | Написание рефератов                           | 4               |                         |   |
|  | Проработка лекционного материала              | 1               |                         |   |
|  | Итого   | 7               |                         |   |
| 4 Невербальные средства коммуникации                     | Выполнение контрольных работ                  | 2               | ОК-5, ОПК-5             | Выполнение контрольной работы, Зачёт, Опрос на занятиях, Тест   |
|  | Подготовка к практическим занятиям, семинарам | 2               |                         |   |
|  | Итого   | 4               |                         |   |
| 5 Формирование имиджа в деловых коммуникациях            | Подготовка к практическим занятиям, семинарам | 2               | ОК-5, ОПК-5             | Выступление (доклад) на занятии, Консультирование, Опрос на занятиях, Собеседование, Тест                                 |
|  | Проработка лекционного материала              | 1               |                         |   |
|  | Выполнение индивидуальных заданий             | 4               |                         |   |
|  | Итого   | 7               |                         |   |
| 6 Конфликты и способы их решения                         | Подготовка к практическим занятиям, семинарам | 5               | ОК-5, ОПК-5             | Выступление (доклад) на занятии, Зачёт, Конспект самоподготовки, Контрольная работа, Опрос на занятиях, Тест              |
|  | Проработка лекционного материала              | 1               |                         |   |
|  | Итого   | 6               |                         |   |
| 7 Стрессы и  | Проработка лекционного                        | 4               | ОК-5, ОПК-5             | Конспект самопод-   |



|   |   |    |             |   |
|---|---|----|-------------|---|
| стрессоустойчивость в деловых коммуникациях | го материала                                  |    |             | готовки, Тест   |
|   | Итого   | 4  |             |   |
| 8 Деловая этика и этикет                    | Подготовка к практическим занятиям, семинарам | 4  | ОК-5, ОПК-5 | Зачёт, Тест   |
|   | Итого   | 4  |             |   |
| 9 Искусство ведения переговоров             | Подготовка к практическим занятиям, семинарам | 2  | ОК-5, ОПК-5 | Выполнение контрольной работы, Домашнее задание, Зачёт, Опрос на занятиях, Тест |
|   | Проработка лекционного материала              | 1  |             |   |
|   | Итого   | 3  |             |   |
| Итого за семестр                            |   | 44 |             |   |
| Итого                                       |   | 44 |             |   |

### 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 |
|----------------------------------|--|---|---|------------------|
| 4 семестр                        |  |   |   |                  |
| Выполнение контрольной работы    | 2  | 2   | 2   | 6                |
| Выступление (доклад) на занятии  | 2  | 2   | 2   | 6                |
| Домашнее задание                 | 4  | 2   | 6   | 12               |
| Зачёт                            | 2  | 2   | 4   | 8                |
| Конспект самоподготовки          | 2  | 2   | 4   | 8                |
| Консультирование                 | 2  | 2   | 4   | 8                |
| Контрольная работа               | 2  | 2   | 2   | 6                |
| Опрос на занятиях                | 4  | 4   | 8   | 16               |
| Отчет по индивидуальному заданию | 2  | 2   | 2   | 6                |
| Собеседование                    | 2  | 2   | 2   | 6                |
| Тест                             | 4  | 4   | 10  | 18               |
| Итого максимум за период         | 28   | 26  | 46  | 100              |
| Нарастающим итогом               | 28   | 54  | 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                              | E (посредственно)  |                         |
| 3 (удовлетворительно) (зачтено)      |  | 60 - 64                 |
| 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: 11.05.2021).

### 12.2. Дополнительная литература

1. Психология в профессиональной деятельности [Электронный ресурс]: Курс лекций / Л. В. Смольникова - 2016. 203 с. — Режим доступа: <https://edu.tusur.ru/publications/6419> (дата обращения: 11.05.2021).

2. Деловые коммуникации [Электронный ресурс]: Учебное пособие / Е. А. Емельянова - 2014. 122 с. — Режим доступа: <https://edu.tusur.ru/publications/4572> (дата обращения: 11.05.2021).

### 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> (дата обращения: 11.05.2021).

#### 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**

##### 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 текущего контроля и промежуточной аттестации

634045, Томская область, г. Томск, ул. Красноармейская, д. 146, 808 ауд.

Описание имеющегося оборудования:

- Экран раздвижной;
- Аудиосистема;
- Доска магнитно-маркерная;
- Мультимедийный проектор Optoma;
- Компьютер лекционный ASUS ASRock AMD E2-1800/4 ГБ;
- Комплект специализированной учебной мебели;
- Рабочее место преподавателя.

Программное обеспечение:

- 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 ин-

формационно-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 видеовеличителей 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. Особенностью деловой коммуникации является то, что она...

1) служит средством для достижения каких-либо совместных целей и носит иерархический характер;

2) обязательно содержит непонимание, противостояние и разногласия;

3) предполагает сознательное искажение информации;

4) обязательно приводит к непримиримым конфликтам и некомпенсируемым последствиям.

2. Soft-Skills – это...

1) специальные навыки, полученные с помощью учебы или работы, которые можно подтвердить дипломом;

2) надпрофессиональные навыки, которые отвечают за успешное участие в рабочем процессе;

3) владение компьютером;

4) умение создавать таблицы в Excel.

3. Вербальные коммуникации осуществляются с помощью:

1) жестов;

2) информационных технологий;

3) деловой переписки;

4) похлопывания по плечу.

4. Все люди делятся на:

1) Все ответы верны

2) Рациональных и иррациональных

- 3) Сенсорики и интуиты
- 4) Экстраверты и интроверты
5. Деловой стиль взаимодействия партнеров включает:
  - 1) Ослабление контроля за социально-статусными и этикетными нормами
  - 2) Признание ценности и значимости поведенческих действий друг друга
  - 3) Рациональное использование партнерами поддерживающих техник
  - 4) Умение партнеров адаптировать собственные профессиональные знания к каждой деловой ситуации
6. 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.
7. К средствам невербальной коммуникации относятся:
  - 1) Все ответы верны
  - 2) Кинесика
  - 3) Проксемика
  - 4) Такетика
8. Кинесическими средствами невербального общения выступают:
  - 1) Мимика;
  - 2) Деловое письмо;
  - 3) Публичное выступление;
  - 4) Устная речь
9. Невербальными средствами общения являются...
  - 1) Восклицание;
  - 2) Жесты;
  - 3) Электронная почта;
  - 4) Телефонный разговор.
10. Коммуникация - это:
  - 1) Все ответы верны
  - 2) Процесс передачи информации
  - 3) Процесс установления контактов между людьми
  - 4) Процесс формирования и развития личности
11. Личная зона в процессе общения:
  - 1) 120-350см
  - 2) 15-50см
  - 3) 50-120см
  - 4) Свыше 350см
12. Прием направленного критического слушания целесообразно использовать в деловых ситуациях, связанных с:
  - 1) «Прочтением» стенических эмоций партнеров
  - 2) Выслушиванием жалоб клиентов
  - 3) Дискуссионным обсуждением проблем
  - 4) Обсуждением каких-либо инновационных проектов
13. Проксемическими характеристиками невербального общения являются:
  - 1) Дистанция между общающимися;
  - 2) Мимика;
  - 3) Похлопывание по спине;
  - 4) Телефон.
14. Решающим пунктом для работодателя в резюме кандидата является..
  - 1) Владение двумя иностранными языками;

2) Стаж работы по необходимой должности, специальности<sup>4</sup>

3) Дополнительное образование;

4) Место проживания будущего сотрудника.

15. К числу сложных вопросов на собеседовании принято относить...

1) «Кем вы видите себя через пять лет?»

2) «Почему мы должны взять вас на эту должность?»

3) «Расскажите о себе»

4) «Почему Вы уволились с предыдущего места работы?»

16. Существенным признаком конфликта является...

1) мотивация к продуктивной деятельности;

2) наличие совместимых целей и задач;

3) несовместимость интересов, наличие противоречий;

4) стремление достичь максимальной выгоды.

17. Эскалация конфликта – это...

1) снижение интенсивности работы;

2) первое столкновение сторон;

3) попытка с помощью силы решить проблему в свою пользу;

4) нарастание эмоциональной напряженности.

18. К успешным стратегиям разрешения конфликта относится...

1) стратегия «покера»;

2) стратегия власти;

3) стратегия уступки;

4) переговорная стратегия.

19. Ученым, разработавшим учение о стрессе, основанное на понятии адаптационного синдрома был

1) Юнг К.Г.;

2) Селье Г.;

3) Лассуэлл Г.;

4) Шеннон К.Э.

20. Одним из элементов имиджа делового человека является...

1) деловой этикет и протокол;

2) умение работать в команде;

3) поведение в конфликтной ситуации;

4) навык работы в режиме многозадачности.

#### 14.1.2. Темы индивидуальных заданий

Модельная ситуация (текстовый кейс)

Постановка задачи сотруднику

Реальная ситуация из книги Зифы Димитриевой

«Школа менеджмента»

«Начальник отдела сбыта отправляет в командировку ведущего менеджера по продажам Катю Семёнову. Ставит задачу следующим образом:

«На следующей неделе тебе нужно будет выехать в командировку в Казань. Билеты купит курьер. Планируй так, чтобы в среду, в крайний срок, - четверг – ты была там. В поездку возьми с собой со склада ящик вин из новой коллекции с территорий Молдавии. Но можешь прихватить с собой немного водки. Если тебе не удастся «протолкнуть» в регион вина, то хотя бы заключишь договор на водку. В Казани нужно будет встретиться с несколькими потенциальными клиентами, с которыми договорился наш новый продавец Петров. Если хочешь, можешь взять его с собой, он поучится вести переговоры, да и грузчик тебе не помешает. Да, кстати, в пятницу шеф собирает собрание. Я точно не знаю, но Машка сказала, что явка должна быть 100 %. Ну давай, дерзай!»

Дальше события разворачивались следующим образом: время до четверга терпело, и Катя Семёнова только во вторник подошла к Петрову насчет поездки, на что Петров ответил, что у него запланировано на четверг двое переговоров, и он не сможет помочь ей в командировке. После этого Катя пошла на склад готовой продукции и, посмотрев на свои «бицепсы», поняла, что сможет

отвезти только 5 бутылок вина и две бутылки водки.

В Казани она была в четверг вечером. Когда она приехала в офис к потенциальным клиентам было 19.00. Для оживления разговора ей, голодной с дороги, пришлось откупорить бутылку вина, отчего она опьянела после первого же бокала. Вторую бутылку Катя Семёнова подарила в знак будущего сотрудничества. Когда стала доставать договор о сотрудничестве, предприниматель сказал, что такое дорогое вино он реализовать не сможет.

Только третий, самый последний в тот день клиент оказался для нее перспективным, однако к тому моменту, когда она до него добралась, у неё не осталось ни одной демонстрационной бутылки. Они заключили устный договор о сотрудничестве.

По приезду в Москву менеджер получила выговор от шефа за то, что она прогуляла важное ежегодное совещание».

Составьте резюме используя лекцию

#### **14.1.3. Зачёт**

Деловые коммуникации как дисциплина и реальное явление  
Коммуникативно-психологические основы делового общения  
Вербальные средства коммуникации  
Невербальные средства коммуникации  
Письменные формы делового общения  
Формирование имиджа в деловых коммуникациях  
Конфликты и способы их решения  
Стрессы и стрессоустойчивость в деловых коммуникациях  
Деловая этика и этикет  
Искусство ведения переговоров

#### **14.1.4. Темы домашних заданий**

Дайте определение понятию « деловая коммуникация».  
Назовите условия необходимые для осуществления коммуникации.  
Какие элементы включает процесс коммуникации?  
Назовите основные причины конфликтов в деловых коммуникациях

#### **14.1.5. Вопросы на самоподготовку**

Принципы Гарвардской школы переговоров (win-win, BATNA)  
Особенности японской и китайской школы переговоров  
Переговорная коммуникация в ситуации отказа другой стороны от сотрудничества

#### **14.1.6. Вопросы на собеседование**

Какие пункты необходимо включить в резюме?  
Почему на собеседовании необходимо обосновать и аргументировать причины, по которым вы должны занять определенную должность?  
Какие вопросы на собеседовании относятся к вопросам высокой сложности?

#### **14.1.7. Темы опросов на занятиях**

Коммуникации и общение. Особенности (специфика) деловых коммуникаций. Структурная модель деловой коммуникации. Виды и формы деловых коммуникаций. Значение деловых коммуникаций и их функции. Принципы эффективных коммуникаций.

Понятие переговоров, их структурирование. Триада переговоров. Ситуация переговоров. Два мировых подхода к переговорам. Подготовка к переговорам.

#### **14.1.8. Темы докладов**

Тактические приемы, используемые в различных стилях переговоров  
Деловые дискуссии и их психологические особенности  
Национальные особенности деловой коммуникации  
Основные техники противостояния манипуляциям

#### **14.1.9. Темы контрольных работ**

Логические аспекты делового разговора и спора  
Как найти хорошую работу и удержаться на ней. Адаптационные ошибки новичка (поведен-

ческие и функциональные)

Дистанционное деловая коммуникация. Требования и особенности

#### **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.