

**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**

**Коммуникативный практикум**

Уровень образования: **высшее образование - бакалавриат**

Направление подготовки / специальность: **38.03.03 Управление персоналом**

Направленность (профиль) / специализация: **Управление персоналом организации**

Форма обучения: **заочная**

Факультет: **ЗиВФ, Заочный и вечерний факультет**

Кафедра: **Менеджмента, Кафедра менеджмента**

Курс: **3**

Семестр: **5**

Учебный план набора 2020 года

**Распределение рабочего времени**

№	Виды учебной деятельности	5 семестр	Всего	Единицы
1	Практические занятия	6	6	часов
2	Всего аудиторных занятий	6	6	часов
3	Самостоятельная работа	62	62	часов
4	Всего (без экзамена)	68	68	часов
5	Подготовка и сдача зачета	4	4	часов
6	Общая трудоемкость	72	72	часов
			2.0	З.Е.

Зачёт: 5 семестр

Томск

## ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЯ

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

Разработчик:

Ст.преподаватель каф. менеджмента

\_\_\_\_\_ С. В. Бочанова

Заведующий обеспечивающей каф. Менеджмента

\_\_\_\_\_ М. А. Афонасова

Рабочая программа дисциплины согласована с факультетом и выпускающей кафедрой:

Декан ЗиВФ

\_\_\_\_\_ И. В. Осипов

Заведующий выпускающей каф. Менеджмента

\_\_\_\_\_ М. А. Афонасова

Эксперты:

Доцент кафедры менеджмента (менеджмента)

\_\_\_\_\_ Т. Д. Санникова

Доцент кафедры менеджмента

\_\_\_\_\_ В. Н. Жигалова

## 1. Цели и задачи дисциплины

### 1.1. Цели дисциплины

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

### 1.2. Задачи дисциплины

- знакомство обучающихся с теоретическими вопросами профессиональной коммуникации;
- коммуникативно-речевой тренинг;
- изучить методы и способы эффективного общения, проявляющиеся в выборе средств убеждения и оказании влияния на партнеров по общению;
- освоить приемы психологической защиты личности от негативных, травмирующих переживаний, способы адаптации;
- освоить способы предупреждения конфликтов и выхода из конфликтных ситуаций;
- освоить правила активного стиля общения и успешной самопрезентации в деловой коммуникации.
- 

## 2. Место дисциплины в структуре ОПОП

Дисциплина «Коммуникативный практикум» (ФТД.2) относится к блоку ФТД.2.

Предшествующими дисциплинами, формирующими начальные знания, являются: Деловые коммуникации.

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

## 3. Требования к результатам освоения дисциплины

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

- ОПК-9 способностью осуществлять деловое общение (публичные выступления, переговоры, проведение совещаний, деловая переписка, электронные коммуникации) ;
- ПК-30 знанием основ возникновения, профилактики и разрешения трудовых споров и конфликтов в коллективе, владением навыками диагностики и управления конфликтами и стрессами в организации и умение применять их на практике;

В результате изучения дисциплины обучающийся должен:

- **знать** теоретические основы, структуру и содержание процесса деловой коммуникации; методы и способы эффективного общения, проявляющиеся в выборе средств убеждения и оказании влияния на партнеров по общению; приемы психологической защиты личности от негативных, травмирующих переживаний, способы адаптации; способы предупреждения конфликтов и выхода из конфликтных ситуаций; правила активного стиля общения и успешной самопрезентации в деловой коммуникации
- **уметь** толерантно воспринимать и правильно оценивать людей, включая их индивидуальные психологические особенности, цели, мотивы, намерения, состояния; выбирать такие стиль, средства, приемы общения, которые бы с минимальными затратами приводили к намеченной цели общения; находить пути преодоления конфликтных ситуаций, встречающихся как в пределах учебной жизни, так и вне ее; ориентироваться в новых аспектах учебы и жизнедеятельности в условиях профессиональной организации, правильно оценивать сложившуюся ситуацию, действовать с ее учетом; эффективно взаимодействовать в команде; взаимодействовать со структурными подразделениями образовательной организации, с которыми обучающиеся входят в контакт; ставить задачи профессионального и личностного развития.
- **владеть** оптимальными с точки зрения достижения цели стилем, средствами и приемами общения; навыками эффективного командного взаимодействия; правилами взаимодействия со структурными подразделениями образовательной организации; навыками взаимодействия с лицами, имеющими ограниченные возможности здоровья

#### 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
		5 семестр
Аудиторные занятия (всего)	6	6
Практические занятия	6	6
Самостоятельная работа (всего)	62	62
Самостоятельное изучение тем (вопросов) теоретической части курса	6	6
Подготовка к практическим занятиям, семинарам	56	56
Всего (без экзамена)	68	68
Подготовка и сдача зачета	4	4
Общая трудоемкость, ч	72	72
Зачетные Единицы	2.0	

#### 5. Содержание дисциплины

##### 5.1. Разделы дисциплины и виды занятий

Разделы дисциплины и виды занятий приведены в таблице 5.1.

Таблица 5.1 – Разделы дисциплины и виды занятий

Названия разделов дисциплины	Прак. зан., ч	Сам. раб., ч	Всего часов (без экзамена)	Формируемые компетенции
5 семестр				
1 Межличностная коммуникация	1	6	7	ОПК-9, ПК-30
2 Речь в социальном взаимодействии	0	8	8	ОПК-9, ПК-30
3 Вербальная и невербальная коммуникация	0	8	8	ОПК-9, ПК-30
4 Формы деловой коммуникации	1	6	7	ОПК-9, ПК-30
5 Публичная речь	1	6	7	ОПК-9, ПК-30
6 Вопросы и ответы в деловой коммуникации	0	8	8	ОПК-9, ПК-30
7 Конфликты в деловых коммуникациях	1	6	7	ОПК-9, ПК-30
8 Манипуляции в деловом общении	1	6	7	ОПК-9, ПК-30
9 Барьеры в коммуникациях	1	8	9	ОПК-9, ПК-30
Итого за семестр	6	62	68	
Итого	6	62	68	

##### 5.2. 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 5.2.

Таблица 5.2 – 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
<b>Предшествующие дисциплины</b>									
1 Деловые коммуникации	+	+	+						
<b>Последующие дисциплины</b>									
1 Защита выпускной квалификационной работы, включая подготовку к процедуре защиты и процедуру защиты		+	+	+	+	+			
2 Преддипломная практика		+	+	+	+	+		+	+
3 Психология управления							+	+	

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

Соответствие компетенций, формируемых при изучении дисциплины, и видов занятий представлено в таблице 5.3.

Таблица 5.3 – Соответствие компетенций, формируемых при изучении дисциплины, и видов занятий

Компетенции	Виды занятий		Формы контроля
	Прак. зан.	Сам. раб.	
ОПК-9	+	+	Опрос на занятиях, Зачёт, Выступление (доклад) на занятии, Тест
ПК-30	+	+	Опрос на занятиях, 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
<b>5 семестр</b>			
1 Межличностная коммуникация	Основные понятия, функции и виды, структурные компоненты общения, коммуникационный процесс, информация в коммуникационном процессе, вопросы в коммуникационном процессе	1	ОПК-9, ПК-30
	Итого	1	
4 Формы деловой коммуникации	Деловая беседа. Беседа при приеме на работу. Беседа при увольнении с работы. Информационная беседа. Дисциплинарная беседа. Заключаяющие вопросы. Закрытые вопросы. Зеркальные вопросы. Зондирующие вопросы. Контрольные вопросы. Кос-	1	ОПК-9, ПК-30

	венные вопросы. Открытые вопросы. Уточняющие вопросы. Эстафетные вопросы. Деловое совещание. Дискуссия. Инструктивное совещание. Мозговой штурм. Оперативное совещание. Проблемное совещание.		
	Итого	1	
5 Публичная речь	Воздействующая речь. Композиция. Контактостанавливающие средства. Аргументация. Выразительные средства. Гипербола. Каламбур. Метафора. Метонимия. Параллелизм. Перифраза. Повтор. Подхват. Синекдоха. Сравнения.	1	ОПК-9, ПК-30
	Итого	1	
7 Конфликты в деловых коммуникациях	Сущность и содержание понятий «конфликт» и «конфликтология». Функции и виды конфликта. Классификация конфликтов. Причины конфликтов. Способы разрешения конфликтной ситуации.	1	ОПК-9, ПК-30
	Итого	1	
8 Манипуляции в деловом общении	Манипуляции в общении и их характеристики. Стратегии манипуляторов. Манипулятивные роли. Распознавание эго-состояний. Коммуникативные роли. Коммуникативные типы деловых партнеров	1	ОПК-9, ПК-30
	Итого	1	
9 Барьеры в коммуникациях	Мотивационный барьер, этический барьер, барьер стилей общения. Эстетический барьер, разное социальное положение, барьер отрицательных эмоций, состояние здоровья, психологическая защита, барьер установки, барьер двойника. Коммуникативные барьеры: логический, семантический, фонетический, стилистический. Некомпетентность, неумение выражать свои мысли, плохая техника речи, неумение слушать, барьер модальностей, барьер характера. Пути преодоления барьеров в общении.	1	ОПК-9, ПК-30
	Итого	1	
Итого за семестр		6	

### 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
5 семестр				

1 Межличностная коммуникация	Подготовка к практическим занятиям, семинарам	6	ОПК-9, ПК-30	Выступление (доклад) на занятии, Опрос на занятиях, Тест
	Итого	6		
2 Речь в социальном взаимодействии	Подготовка к практическим занятиям, семинарам	6	ОПК-9, ПК-30	Выступление (доклад) на занятии, Опрос на занятиях, Тест
	Самостоятельное изучение тем (вопросов) теоретической части курса	2		
	Итого	8		
3 Вербальная и невербальная коммуникация	Подготовка к практическим занятиям, семинарам	6	ОПК-9, ПК-30	Выступление (доклад) на занятии, Зачёт, Опрос на занятиях, Тест
	Самостоятельное изучение тем (вопросов) теоретической части курса	2		
	Итого	8		
4 Формы деловой коммуникации	Подготовка к практическим занятиям, семинарам	6	ОПК-9, ПК-30	Выступление (доклад) на занятии, Зачёт, Опрос на занятиях, Тест
	Итого	6		
5 Публичная речь	Подготовка к практическим занятиям, семинарам	6	ОПК-9, ПК-30	Выступление (доклад) на занятии, Зачёт, Опрос на занятиях, Тест
	Итого	6		
6 Вопросы и ответы в деловой коммуникации	Подготовка к практическим занятиям, семинарам	6	ОПК-9, ПК-30	Выступление (доклад) на занятии, Зачёт, Опрос на занятиях, Тест
	Самостоятельное изучение тем (вопросов) теоретической части курса	2		
	Итого	8		
7 Конфликты в деловых коммуникациях	Подготовка к практическим занятиям, семинарам	6	ОПК-9, ПК-30	Выступление (доклад) на занятии, Зачёт, Опрос на занятиях, Тест
	Итого	6		
8 Манипуляции в деловом общении	Подготовка к практическим занятиям, семинарам	6	ОПК-9, ПК-30	Выступление (доклад) на занятии, Зачёт, Опрос на занятиях, Тест
	Итого	6		
9 Барьеры в коммуникациях	Подготовка к практическим занятиям, семинарам	8	ОПК-9, ПК-30	Выступление (доклад) на занятии, Зачёт, Опрос на занятиях, Тест
	Итого	8		

Итого за семестр		62		
	Подготовка и сдача зачета	4		Зачёт
Итого		66		

### **10. Курсовой проект / курсовая работа**

Не предусмотрено РУП.

### **11. Рейтинговая система для оценки успеваемости обучающихся**

Рейтинговая система не используется.

### **12. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины**

#### **12.1. Основная литература**

1. Деловые коммуникации [Электронный ресурс]: Учебное пособие / Е. А. Емельянова - 2014. 122 с. — Режим доступа: <https://edu.tusur.ru/publications/4572> (дата обращения: 10.06.2021).
2. Управление человеческими ресурсами [Электронный ресурс]: Учебное пособие / Т. Д. Санникова - 2018. 156 с. — Режим доступа: <https://edu.tusur.ru/publications/8883> (дата обращения: 10.06.2021).

#### **12.2. Дополнительная литература**

1. Жернакова, М. Б. Деловые коммуникации [Электронный ресурс]: учебник и практикум для вузов / М. Б. Жернакова, И. А. Румянцева. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 370 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-00331-4. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. (дата обращения: 10.06.2021). — Режим доступа: <https://urait.ru/book/delovye-kommunikacii-468746> (дата обращения: 10.06.2021).
2. Митрошенков, О. А. Деловые переговоры [Электронный ресурс]: учебное пособие для академического бакалавриата / О. А. Митрошенков. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 315 с. — (Авторский учебник). — ISBN 978-5-534-07951-7 — Режим доступа: <https://urait.ru/viewer/delovye-peregovory-424017#page/1> (дата обращения: 10.06.2021).

#### **12.3. Учебно-методические пособия**

##### **12.3.1. Обязательные учебно-методические пособия**

1. Митрошенков, О. А. Деловое общение [Электронный ресурс]: эффективные переговоры : практическое пособие / О. А. Митрошенков. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 315 с. — (Профессиональная практика). — ISBN 978-5-534-10704-3. (рекомендовано для практических занятий и самостоятельной работы) — Режим доступа: <https://urait.ru/viewer/delovoe-obschenie-effektivnye-peregovory-431323#page/1> (дата обращения: 10.06.2021).
2. Коноваленко, М. Ю. Деловые коммуникации [Электронный ресурс]: учебник и практикум для академического бакалавриата / М. Ю. Коноваленко. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 466 с. — (Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-11058-6 (рекомендовано для практических занятий) — Режим доступа: <https://urait.ru/viewer/delovye-kommunikacii-444387#page/1> (дата обращения: 10.06.2021).

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

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

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

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

Лаборатория группового проектного обучения "Лаборатория социально-экономических проблем"

учебная аудитория для проведения занятий практического типа, учебная аудитория для проведения занятий лабораторного типа

634045, Томская область, г. Томск, ул. Красноармейская, д. 146, 503 ауд.

Описание имеющегося оборудования:

- ПЭВМ КОМПСТАР (12 шт.);
- Магнитно-маркерная доска;
- Комплект специализированной учебной мебели;
- Рабочее место преподавателя.

Программное обеспечение:

- 7-Zip
- Google Chrome
- Microsoft Windows 7 Pro
- OpenOffice

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

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

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

Состав оборудования:

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

Перечень программного обеспечения:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

#### **14.1.1. Тестовые задания**

1. Профессиональная коммуникация это:

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

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

3) форма взаимодействия людей, предполагающая их общение

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

2. Специфической чертой деловой коммуникации является...

1) неформальность

2) регламентированность

3) сотрудничество

4) горизонтальность

3. Деловая коммуникация не предполагает...

1) предметно-целевое содержание общения

2) отсутствие ограничения

3) коммуникативный контроль

4) обязательность контактов

4. Деловые коммуникации основаны на...

1) свободном формате

2) формальности

3) конфронтации

4) диалогичности

5. Официально-деловой стиль подразумевает...

1) композиционное разнообразие содержания письма

2) лаконичность формулировок

3) возможность толкования в зависимости от контекста

4) исключительно позитивный тон изложения

6. В устной форме деловых коммуникаций...

- 1) используются возможности интонации
  - 2) не используется книжная и разговорная лексика
  - 3) используют длинные предложения с осложненной структурой
  - 4) не применяются вербальные средства
7. При рациональном стиле ведения переговоров...

- 1) применяются объективные критерии
  - 2) участники – это друзья
  - 3) главное – не доверять друг другу
  - 4) участники настаивают на своей позиции
8. Деловое совещание – это...

- 1) способ открытого коллективного обсуждения проблем группой специалистов
- 2) общение между людьми с целью выявления разногласий
- 3) процесс взаимосвязи и взаимодействия, в ходе которого происходит обмен информацией

и опытом

- 4) столкновение мнений, разногласия по каким-либо вопросам

9. Сложившееся у окружающих мнение о нравственном облике личности или коллектива, основанное на его предшествующем поведении и выражающееся в признании его заслуг, называется...

- 1) имидж
- 2) престиж
- 3) популярность
- 4) репутация

10. Что такое эмпатия?

- 1) способность быть самим собой в контактах с другими людьми
- 2) конкретность – умение говорить о своих конкретных переживаниях, мнениях, действиях,

готовность отвечать однозначно на вопросы

3) инициативность – способность «идти вперед», устанавливать контакты, готовность браться за какие-то дела в ситуации

- 4) умение видеть мир глазами других, понимать его так же, как они

11. Что такое деловое письмо?

- 1) выражение уважительного отношения к другим людям
- 2) выполнение данных обещаний и взятых обязательств в любой форме
- 3) процесс взаимосвязи и взаимодействия, в ходе которого происходит обмен информацией

и опытом

4) документ, применяемый для связи, передачи информации на расстояние между двумя корреспондентами

12. Какие бывают вопросы в деловой беседе

- 1) закрытые
- 2) открытые
- 3) риторические
- 3) переломные
- 4) все выше перечисленное

13. Аргументирование в деловой беседе - это

1) способ убеждения кого-либо посредством значимых логических доводов

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

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

- 4) все выше перечисленное

14. В роль слушающего входит

- 1) прервать дела и внимательно выслушать
- 2) доброжелательно, уважительно и терпеливо относиться к говорящему
- 3) доброжелательно, уважительно выслушивать собеседника, стараясь не перебивать его, не сбивать с мысли, не вставлять неуместных или колких замечаний.

- 4) все выше перечисленное
15. Контактустанавливающие средства
  - 1) обращение, приветствие, комплимент, прощание
  - 2) обращение, приветствие
  - 3) приветствие, комплимент
  - 4) обращение, комплимент, прощание
16. Виды деловых бесед
  - 1) Беседа при приёме
  - 2) Беседа при увольнении
  - 3) Проблемные и дисциплинарные беседы
  - 4) все выше перечисленное
17. Аргументирующая речь
  - 1) один из самых распространенных типов публичных выступлений, цель которой убедить собеседника в правильности какого-либо положения, заставить его принять те или иные взгляды, мнения, а также уговорить его, склонить к какому-либо действию
  - 2) один из самых распространенных типов публичных выступлений, цель которой склонить к какому-либо действию
  - 3) один из самых распространенных типов публичных выступлений, цель которой убедить собеседника принять те или иные взгляды, мнения
  - 4) один из самых распространенных типов публичных выступлений, цель которой склонить собеседника на свою сторону
18. Обратная связь в процессе коммуникации может быть
  - 1) директивной и недирективной
  - 2) прямой и косвенной
  - 3) положительной и отрицательной
  - 4) оценочной и безоценочной
19. К какой сфере невербальной коммуникации относится знак:
  - 1) проксемика
  - 2) ольфакторика
  - 3) кинесика
  - 4) такесика
20. Дистанция при общении 50-120 см называется
  - 1) Интимной
  - 2) Персональной
  - 3) Социальной
  - 4) Публичной

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

1. Фатическая и информативная речь.
2. Конативная и эмотивная функции речи.
3. Поддерживающий и неподдерживающий стили поведения.
4. Рефлексивное и нерефлексивное слушание.
5. Самораскрытие.
6. Ограничительный код.
7. Разработанный код.
8. Принцип кооперации.
9. Социальная речь.
10. Стратегия и тактика речевого поведения.
11. Эгоцентрическая речь.
12. Подготовка к публичному выступлению.
13. Контактустанавливающие речевые средства.
14. Оратор и его аудитория.
15. Типичные ошибки в публичном выступлении.
16. Аргументы.
17. Вопрос.

18. Тезис.
19. Демонстрация.
20. Доказательность. Доказательство.
21. Косвенное доказательство.
22. Прямое доказательство.
23. Ли-вопросы.
24. Что-вопросы.
25. Матрица.
26. Ответ.
27. Опровержение.
28. Подтверждение.
29. Спор.
30. Полемика.
31. Дискуссия.
32. Логические уловки.
33. Психологические уловки.
34. Виды деловых совещаний.

#### 14.1.3. Зачёт

Курс завершается зачетом, который предполагает создание обучающимся образцового профессионального текста, публичное выступление (доклад), риторический анализ чужого текста и рефлексия по поводу своего текста на основе теоретических положений профессиональной коммуникации.

#### 14.1.4. Темы докладов

1. Комплимент в деловом общении
2. Правила конструктивной критики
3. Как прекратить разговор, не обижая собеседника
4. Стереотипы в деловом общении
5. Спор, его средства и разновидности
6. Приветствие, представление, титулирование
7. Факторы успешного выступления
8. Стилистические и лексические приемы речи
9. Устное деловое общение: монологическое и диалогическое
10. Средства общения
11. Письменные деловые коммуникации
12. Конфликты в деловых отношениях и пути их разрешения
13. Саморазвитие личности на пути к успеху
14. Технология личной эффективности
15. Факторы успешного выступления

#### 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.