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
_____ П. В. Сенченко
«___» _____ 20__ г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Деловые коммуникации

Уровень образования: **высшее образование - бакалавриат**
Направление подготовки / специальность: **38.03.03 Управление персоналом**
Направленность (профиль) / специализация: **Управление персоналом организации**
Форма обучения: **заочная (в том числе с применением дистанционных образовательных технологий)**
Факультет: **ФДО, Факультет дистанционного обучения**
Кафедра: **Менеджмента, Кафедра менеджмента**
Курс: **3**
Семестр: **5**
Учебный план набора 2020 года

Распределение рабочего времени

№	Виды учебной деятельности	5 семестр	Всего	Единицы
1	Самостоятельная работа под руководством преподавателя	14	14	часов
2	Часы на контрольные работы	2	2	часов
3	Самостоятельная работа	155	155	часов
4	Всего (без экзамена)	171	171	часов
5	Подготовка и сдача экзамена	9	9	часов
6	Общая трудоемкость	180	180	часов
			5.0	З.Е.

Контрольные работы: 5 семестр - 1
Экзамен: 5 семестр

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Сенченко П.В.
Должность: Проректор по УР
Дата подписания: 18.12.2019
Уникальный программный ключ:
a1119608-cdff-4455-b54e-5235117c185c

Томск

Согласована на портале № 52761

Рассмотрена и одобрена на заседании кафедры
протокол № 10 от « 3 » 10 2019 г.

ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЯ

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

Разработчик:

старший преподаватель каф. экономики	_____	А. А. Кондратьева
Заведующий обеспечивающей каф. Экон	_____	В. Ю. Цибульникова

Рабочая программа дисциплины согласована с факультетом и выпускающей кафедрой:

Декан ФДО	_____	И. П. Черкашина
Заведующий выпускающей каф. Менеджмента	_____	М. А. Афонасова

Эксперты:

Доцент кафедры экономики (экономики)	_____	Н. Б. Васильковская
Старший преподаватель кафедры технологий электронного обучения (ТЭО)	_____	А. В. Гураков
Доцент кафедры менеджмента	_____	Т. Д. Санникова

Согласована на портале № 52761

1. Цели и задачи дисциплины

1.1. Цели дисциплины

Целью изучения дисциплины является формирование у студентов знаний, умений и навыков в области межличностных и групповых деловых коммуникаций, способствующих плодотворной работе в трудовом коллективе

1.2. Задачи дисциплины

- освоение теоретических знаний об основах деловых коммуникаций
- формирование навыков использования различных форм и методов деловых коммуникаций
- формирование навыков делового общения с учетом социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий
- выявлять и решать проблемы межличностного и межкультурного взаимодействия
-
-

2. Место дисциплины в структуре ОПОП

Дисциплина «Деловые коммуникации» (Б1.Б.1.3) относится к блоку 1 (базовая часть).

Предшествующими дисциплинами, формирующими начальные знания, являются: Иностранный язык, Менеджмент, Основы проектной деятельности.

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

3. Требования к результатам освоения дисциплины

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

- ОК-6 способностью работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия ;
- ОПК-6 владением культурой мышления, способностью к восприятию, обобщению и экономическому анализу информации, постановке цели и выбору путей ее достижения; способностью отстаивать свою точку зрения, не разрушая отношения ;
- ОПК-7 готовностью к кооперации с коллегами, к работе на общий результат, а также владением навыками организации и координации взаимодействия между людьми, контроля и оценки эффективности деятельности других;
- ОПК-9 способностью осуществлять деловое общение (публичные выступления, переговоры, проведение совещаний, деловая переписка, электронные коммуникации) ;

В результате изучения дисциплины обучающийся должен:

- **знать** методы работы в команде, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия; особенности культуры мышления, восприятия, обобщения и экономического анализа информации, постановки целей и выбора путей ее достижения; Методы кооперации с коллегами, к работе на общий результат, организации и координации взаимодействия между людьми, контроля и оценки эффективности деятельности других; особенности делового общения (публичные выступления, переговоры, проведение совещаний, деловая переписка, электронные коммуникации).
- **уметь** работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия; эффективно строить деловое общение с различными категориями людей; использовать в практических ситуациях навыки и приемы делового общения; моделировать деловые ситуации и проектировать свое поведение в них; эффективно применять методы вербальных и невербальных коммуникаций в переговорах в зависимости от целей и задач делового взаимодействия; осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации; воспринимать, обобщать информацию, применять методики экономического анализа информации, ставить цели и выбирать пути их достижения; отстаивать свою точку зрения, не разрушая отношения; вступать в кооперацию с коллегами, работать на общий результат.
- **владеть** навыками работы в команде, толерантного восприятия социальных, этниче-

Согласована на портале № 52761

ских, конфессиональных и культурных различий; навыками деловых коммуникаций в профессиональной сфере; практическими навыками осуществления деловых контактов с помощью различных коммуникативных средств; навыками применения норм делового этикета; культурой мышления, навыками восприятия, обобщения и экономического анализа информации, постановки цели и выбора путей ее достижения; способностью отстаивать свою точку зрения, не разрушая отношения; навыками кооперации с коллегами, к работе на общий результат, а также владением навыками организации и координации взаимодействия между людьми, контроля и оценки эффективности деятельности других.

4. Объем дисциплины и виды учебной работы

Общая трудоемкость дисциплины составляет 5.0 зачетных единицы и представлена в таблице 4.1.

Таблица 4.1 – Трудоемкость дисциплины

Виды учебной деятельности	Всего часов	Семестры
		5 семестр
Контактная работа (всего)	14	14
Самостоятельная работа под руководством преподавателя (СРП)	14	14
Часы на контрольные работы (всего)	2	2
Самостоятельная работа (всего)	155	155
Подготовка к контрольным работам	23	23
Самостоятельное изучение тем (вопросов) теоретической части курса	132	132
Всего (без экзамена)	171	171
Подготовка и сдача экзамена	9	9
Общая трудоемкость, ч	180	180
Зачетные Единицы	5.0	

5. Содержание дисциплины

5.1. Разделы дисциплины и виды занятий

Разделы дисциплины и виды занятий приведены в таблице 5.1.

Таблица 5.1 – Разделы дисциплины и виды занятий

Названия разделов дисциплины	СРП, ч	Сам. раб., ч	Всего часов (без экзамена)	Формируемые компетенции
5 семестр				
1 Основные характеристики деловой коммуникации	2	17	19	ОК-6, ОПК-6, ОПК-7, ОПК-9
2 Средства коммуникации	3	36	39	ОК-6, ОПК-6, ОПК-7, ОПК-9
3 Формы деловой коммуникации	4	11	15	ОК-6, ОПК-6, ОПК-7, ОПК-9
4 Конфликты в деловых коммуникациях	3	45	48	ОК-6, ОПК-6, ОПК-7, ОПК-9
5 Этика и этикет деловых отношений	2	46	48	ОК-6, ОПК-6,

Согласована на портале № 52761

				ОПК-7, ОПК-9
Итого за семестр	14	155	171	
Итого	14	155	171	

5.2. Содержание разделов дисциплины (самостоятельная работа под руководством преподавателя)

Содержание разделов дисциплин (самостоятельная работа под руководством преподавателя) приведено в таблице 5.2.

Таблица 5.2 – Содержание разделов дисциплин (самостоятельная работа под руководством преподавателя)

Названия разделов	Содержание разделов дисциплины (самостоятельная работа под руководством преподавателя)	Трудоемкость, ч	Формируемые компетенции
5 семестр			
1 Основные характеристики деловой коммуникации	1. Основные понятия деловых коммуникаций, делового общения.2. Функции и виды деловой коммуникации. 3. Коммуникационный процесс.	2	ОК-6, ОПК-6, ОПК-7, ОПК-9
	Итого	2	
2 Средства коммуникации	1. Особенности вербальной коммуникации 2. Структура и функции невербальной коммуникации3. Роль поз, мимики и жестов в деловой коммуникации	3	ОК-6, ОПК-6, ОПК-7, ОПК-9
	Итого	3	
3 Формы деловой коммуникации	1. Деловая беседа2. Деловое совещание3. Деловые переговоры4. Публичное выступление .	4	ОК-6, ОПК-6, ОПК-7, ОПК-9
	Итого	4	
4 Конфликты в деловых коммуникациях	1. Сущность и содержание понятий «конфликт» и «конфликтология»2. Функции и виды конфликта 3. Причины конфликтов в деловых коммуникациях4. Динамическая модель конфликта	3	ОК-6, ОПК-6, ОПК-7, ОПК-9
	Итого	3	
5 Этика и этикет деловых отношений	1. Сущность этики деловых отношений2. Этические проблемы деловых отношений3. Основные принципы этики деловых отношений4. Этикет делового человека	2	ОК-6, ОПК-6, ОПК-7, ОПК-9
	Итого	2	
Итого за семестр		14	

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

Согласована на портале № 52761

	1	2	3	4	5
Предшествующие дисциплины					
1 Иностранный язык		+	+		+
2 Менеджмент		+		+	
3 Основы проектной деятельности				+	+
Последующие дисциплины					
1 Защита выпускной квалификационной работы, включая подготовку к процедуре защиты и процедуру защиты	+	+	+	+	+

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

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

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

Компетенции	Виды занятий		Формы контроля
	СРП	Сам. раб.	
ОК-6	+	+	Контрольная работа, Экзамен, Тест
ОПК-6	+	+	Контрольная работа, Экзамен, Тест
ОПК-7	+	+	Контрольная работа, Экзамен, Тест
ОПК-9	+	+	Контрольная работа, Экзамен, Тест

6. Интерактивные методы и формы организации обучения

Не предусмотрено РУП.

7. Лабораторные работы

Не предусмотрено РУП.

8. Часы на контрольные работы

Часы на контрольные работы приведены в таблице 8.1.

Таблица 8.1 – Часы на контрольные работы

№	Вид контрольной работы	Трудоемкость, ч	Формируемые компетенции
5 семестр			
1	Контрольная работа с автоматизированной проверкой	2	ОК-6, ОПК-6, ОПК-7, ОПК-9

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 Основные характеристики деловой коммуникации	Самостоятельное изучение тем (вопросов) теоретической части курса	15	ОК-6, ОПК-6, ОПК-7, ОПК-9	Контрольная работа, Тест, Экзамен
	Подготовка к контроль-	2		

Согласована на портале № 52761

	ным работам			
	Итого	17		
2 Средства коммуникации	Самостоятельное изучение тем (вопросов) теоретической части курса	21	ОК-6, ОПК-6, ОПК-7, ОПК-9	Контрольная работа, Тест, Экзамен
	Подготовка к контрольным работам	15		
	Итого	36		
3 Формы деловой коммуникации	Самостоятельное изучение тем (вопросов) теоретической части курса	9	ОК-6, ОПК-6, ОПК-7, ОПК-9	Контрольная работа, Тест, Экзамен
	Подготовка к контрольным работам	2		
	Итого	11		
4 Конфликты в деловых коммуникациях	Самостоятельное изучение тем (вопросов) теоретической части курса	43	ОК-6, ОПК-6, ОПК-7, ОПК-9	Контрольная работа, Тест, Экзамен
	Подготовка к контрольным работам	2		
	Итого	45		
5 Этика и этикет деловых отношений	Самостоятельное изучение тем (вопросов) теоретической части курса	44	ОК-6, ОПК-6, ОПК-7, ОПК-9	Контрольная работа, Тест, Экзамен
	Подготовка к контрольным работам	2		
	Итого	46		
	Выполнение контрольной работы	2	ОК-6, ОПК-6, ОПК-7, ОПК-9	Контрольная работа
Итого за семестр		155		
	Подготовка и сдача экзамена	9		Экзамен
Итого		164		

10. Контроль самостоятельной работы (курсовой проект / курсовая работа)

Не предусмотрено РУП.

11. Рейтинговая система для оценки успеваемости обучающихся

Рейтинговая система не используется.

12. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

12.1. Основная литература

1. Емельянова Е. А. Деловые коммуникации [Электронный ресурс]: Учебное пособие / Емельянова Е. А. - Томск: ФДО, ТУСУР, 2014. - 122 с. Доступ из личного кабинета студента. — Режим доступа: https://study.tusur.ru/study/library.

12.2. Дополнительная литература

1. Деловая этика [Электронный ресурс]: Учебное пособие / А. А. Кондратьева, Ф. А. Красина - 2018. 87 с. Доступ из личного кабинета студента. — Режим доступа: https://edu.tusur.ru/publications/8109.

Согласована на портале № 52761

2. Коноваленко, М. Ю. Деловые коммуникации [Электронный ресурс]: учебник и практикум для вузов / М. Ю. Коноваленко. — 2-е изд., перераб. и доп. — М. : Юрайт, 2020. — 466 с. — Режим доступа: https://urait.ru/bcode/450020.

12.3. Учебно-методические пособия

12.3.1. Обязательные учебно-методические пособия

1. Емельянова Е. А. Деловые коммуникации [Электронный ресурс]: методические указания по организации самостоятельной работы для студентов заочной формы обучения направления подготовки 38.03.03 Управление персоналом, обучающихся с применением дистанционных образовательных технологий / Е. А. Емельянова, В. Ю. Цибульникова. – Томск : ФДО, ТУСУР, 2018. – 22 с. Доступ из личного кабинета студента. — Режим доступа: https://study.tusur.ru/study/library.

2. Емельянова Е.А. Деловые коммуникации [Электронный ресурс]: электронный курс / Е.А. Емельянова. - Томск: ФДО, ТУСУР, 2014. Доступ из личного кабинета студента. — Режим доступа: https://study.tusur.ru/study/library..

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. ЭБС «Юрайт»: виртуальный читальный зал учебников и учебных пособий от авторов из ведущих вузов России (https://urait.ru/). Доступ из личного кабинета студента;

2. ЭБС «Лань»: электронно-библиотечная система издательства «Лань» (https://e.lanbook.com/). Доступ из личного кабинета студента.

13. Материально-техническое обеспечение дисциплины и требуемое программное обеспечение

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

13.1.1. Материально-техническое и программное обеспечение дисциплины

Кабинет для самостоятельной работы студентов
помещение для самостоятельной работы
634034, Томская область, г. Томск, Вершинина улица, д. 74, 207 ауд.
Описание имеющегося оборудования:
- Веб-камера - 6 шт.;
- Наушники с микрофоном - 6 шт.;
- Комплект специализированной учебной мебели;
- Рабочее место преподавателя.

Программное обеспечение:

- GeoHTML (с возможностью удаленного доступа)
- Google Earth (с возможностью удаленного доступа)
- Java SE Development Kit (с возможностью удаленного доступа)
- MS Office версий 2010 (с возможностью удаленного доступа)
- Microsoft Office Standard 2013

Согласована на портале № 52761

– Microsoft Visio (с возможностью удаленного доступа)
– OpenOffice (с возможностью удаленного доступа)
– ScicosLab (с возможностью удаленного доступа)
– КонсультантПлюс (с возможностью удаленного доступа)

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. Ваш начальник дал Вам указание написать письмо оферту для ООО«Витра». Что будет содержаться в данном письме?

А)информация об оказываемых услугах

Согласована на портале № 52761

Б)предложение заключить договор

В)рекламное сообщение

Г)запрос информации

2. При подготовке публичного выступления важно понимать, что искусство речи не зависит от:

А) личности докладчика, того как он держится

Б) вербального и невербального способа передачи сообщения

В) содержания и структуры сообщения

Г) нет верного ответа

3. Перед важной презентацией Вам рекомендовали поработать над Вашим акустическим образом. Что к нему относится?

А) совокупность дыхания, артикуляции, произношения, интонации, модуляции, темпа речи, паузы, грамотности речи представляют собой…

Б) одежда, телодвижения, мимика, жесты, визуальный контакт с аудиторией

В) мелодизм речи, различное озвучивание важных и менее важных слов в одном предложении

Г) все ответы верны

4. Какие барьеры общения могут возникнуть в процессе принятия иностранной делегации?

А) межъязыковые

Б) мировоззренческие

В) соматические

Г) социолингвистические

5. Соединение определенным образом участвующих в коммуникационном процессе индивидов называется

А) информационным потоком

Б) коммуникационная сеть

В) централизованным информационным потоком

Г) всеканальной сетью

6. Ситуация в процессе переговоров, когда одна сторона пытается запугать противоположную сторону при помощи распространения слухов или использования средств массовой информации относится к тактическому приему…

А) блеф

Б) запугивание через косвенные источники

В) создание неудобства

Г) «уровень полномочий»

7. В рамках исполнения должностных обязанностей Вы позвонили сотруднику другого отдела для уточнения сроков реализации совместных мероприятий. Неожиданно телефонная связь оборвалась. Кто из собеседников, согласно нормам деловой этики, должен перезвонить?

А) инициатор звонка

Б) не имеет значения кто

В) младший по протокольному старшинству

Г) кому позвонили

8. В рамках исполнения должностных обязанностей Вы позвонили сотруднику другого отдела для уточнения сроков реализации совместных мероприятий.

Кто из собеседников, согласно нормам деловой этики, должен первым закончить разговор?

А) кому позвонили

Б) инициатор звонка

В) не имеет значения кто

Г) младший по протокольному старшинству

9. В каком из вариантов представлены все базовые элементы коммуникаций

А) отправитель, сообщение, канал, получатель

Б) отправитель, канал, получатель

В) отправитель, получатель

Г) сообщение, канал, получатель

Согласована на портале № 52761

10. Вы обедаете с деловым партнером в ресторане. Он предлагает обсудить основные аспекты заключаемого договора. Данный вид коммуникаций относится к.

А) интраперсональной коммуникации

Б) межличностной коммуникации

В) групповой коммуникации

Г) массовой коммуникации

11. Ваш коллега по работе в процессе обсуждения концепции реализации инвестиционного проекта проявляет полную открытость, но в то же время реагирует не адекватно на предоставляемую информацию. Какой из коммуникационных стилей он демонстрирует?

А) самореализация

Б) самораскрытие

В) самозащита

Г) уход в себя

12. Ваш коллега по работе в процессе обсуждения концепции реализации инвестиционного проекта проявляет высокую адекватностью обратной связи, но не желает нежеланием раскрывать свои мысли и суждения. Какой из коммуникационных стилей он демонстрирует?

А) самореализация

Б) самораскрытие

В) самозащита

Г) уход в себя

13. Ваш коллега по работе в процессе обсуждения концепции реализации инвестиционного проекта проявляет адекватность обратной связи и открыто высказывает свои мысли. Какой из коммуникационных стилей он демонстрирует?

А) самореализация

Б) самораскрытие

В) самозащита

Г) уход в себя

14. В процессе подготовки презентации Вы не знаете какое количество людей будет присутствовать, но Ваш начальник определил необходимость использования диалога. Сколько человек будет присутствовать на презентации?

А) малая группа (10-12 человек)

Б) средняя группа (25-50)

В) большая группа

Г) нет верного ответа

15. В процессе проведения презентации Вы заметили, что одни из слушателей часто моргает, он озадачен, то Вам следует…

А) сбавить темп и повторить главное

Б) продолжить презентацию в том же темпе

В) продолжить презентацию, сбавив темп

Г) уточнить у слушателя, что вызвало такую реакцию

16. Если после окончания презентации Вам высказывают мнение противоположное Вашему Вы ответите:

А) никак не могу с Вами согласиться

Б) полностью с Вами согласен

В) это интересно. Однако рассмотрим вопрос с точки зрения...

Г) нет верного варианта

17. Для проведения переговоров Вам необходимо понимать и разграничивать этапы переговоров. Что не относится к этапам проведения переговоров?

А) выяснение позиций сторон

Б) торг

В) заключение сделки

Г) нет верного ответа

18. Ваше руководство срочно собирает совещание информационное совещание.

Какие вопросы там будут обсуждаться?

Согласована на портале № 52761

А) принятие решений по финансовым вопросам

Б) проблемы предприятия в производственной сфере

В) стратегия развития предприятия

Г) кратко сообщат о положении дел, чтобы у руководства и участников сложилось общее представление о том, как развиваются события

19. Ваш коллега в процессе обсуждения рабочих моментов активно выражает идеи, мысли и сообщает их Вам. Какую функцию коммуникации он использует в данной ситуации •

А) информационную

Б) аффективную функцию коммуникаций

В) оценочную функцию коммуникаций

Г) нет верного ответа

20. Ваше руководство поручило Вам найти новых клиентов. Вы понимаете, что для достижения цели необходимо использовать все этапы коммуникационного процесса. В каком из вариантов представлены все этапы?

А) зарождение идеи, выбор канала передачи информации, передача сообщения, интерпретация сообщения

Б) зарождение идеи, передача сообщения, интерпретация сообщения

В) зарождение идеи, выбор канала передачи информации, интерпретация сообщения

Г) нет верного варианта

14.1.2. Экзамен

Приведены примеры типовых заданий из банка экзаменационных тестов, составленных по пройденным разделам дисциплины

1.Проблемное деловое совещание:

а) характерна разработка повестки дня с регламентацией времени на выступления и обсуждение рассматриваемой проблемы

б) регулярно собирается для решения оперативных вопросов по плану в определенные дни

в) может не иметь регламентированной повестки дня, зачастую проводится без председателя и сводится к обмену мнениями по какому-либо вопросу

г) нет верного варианта

2. Прием «зацепки»:

а) выражается в необычном вопросе, сравнении, кратком изложении проблемы

б) заключается в непосредственном переходе к делу сразу, без вступления

в) заключается в использовании дружеских слов, личного обращения по имени и отчеству, который позволит установить контакт в начале разговора

г) нет верного варианта

3. Антикульминационная структура изложения материала:

а) выводы делаются в конце выступления

б) основная проблема раскрывается в середине выступления

в)решение проблемы дано в начале выступления, а потом оно раскрывается и поясняется

г) нет верного варианта

4) Прямое ускорение:

а) стимулируется за счет фраз с предложением принять сразу решение по интересующей проблеме

б) предполагает в процессе деловой беды предлагать не одно, а несколько решений

в) позволяет привести собеседника к окончательному решению постепенно

г) нет верного варианта

5. В конце делового совещания руководитель должен:

а) четко сформулировать решения, принятые в ходе коллективного обсуждения

б) назвать ответственных исполнителей

в) выделить основные моменты рассматриваемого вопроса

Согласована на портале № 52761

г) нет верного варианта

6. Пирамидальная структура изложения материала:

а) выводы делаются в конце выступления

б) решение проблемы дано в начале выступления, а потом оно раскрывается и поясняется

в) основная проблема раскрывается в середине выступления

г) нет верного варианта

7. Постоянно действующее совещание:

а) может не иметь регламентированной повестки дня, зачастую проводится без председателя и сводится к обмену мнениями по какому-либо вопросу

б) регулярно собирается для решения оперативных вопросов по плану в определенные дни

в) характерна разработка повестки дня с регламентацией времени на выступления и обсуждение рассматриваемой проблемы

г) нет верного варианта

8. Фиксация договоренности является:

а) заключительным элементом основной части деловой беседы

б) заключительным элементом подготовительной части деловой беседы

в) элементом заключительного этапа деловой беседы

г) нет верного варианта

9. Прием прямого подхода:

а) заключается в использовании дружеских слов, личного обращения по имени и отчеству, который позволит установить контакт в начале разговора

б) предполагает в начале встречи постановки ряда вопросов по проблемам, которые должны быть рассмотрены в беседе

в) заключается в непосредственном переходе к делу сразу, без вступления

г) нет верного варианта

10. Оценка «языка собеседника»:

а) позволяет подстроиться под тип речи собеседника, что увеличивает эффективность передачи информации

б) дает возможность собеседнику показать уровень знаний, комбинировать различные типы вопросов

в) позволяет передавать информацию на уровне профессиональной компетентности собеседника

г) нет верного варианта

14.1.3. Темы контрольных работ

Деловые коммуникации

1. Целенаправленная, с заранее планируемым эффектом устная коммуникация, которая служит решению производственных проблем и предполагает выработку соответствующих решений, – это:

а) деловая беседа;

б) презентация;

в) выставка;

г) нет верного ответа.

2. Какой фактор, позволяющий деловой беседе пройти успешно, предполагает повышение интенсивности беседы по мере приближения ее к концу?

а) Фактор ясности;

б) Фактор постоянной направленности;

в) Фактор ритма;

г) Фактор рамок передачи информации.

3. Укажите разновидности расширенного совещания.

Согласована на портале № 52761

а) Симпозиум;
б) Конференция;
в) Презентация;
г) Конгресс.
4. Какое количество участников должно находиться на совещании с расширенным составом участников?
а) 3−5;
б) 5−10;
в) 6−20;
г) 20-100.
5. Какой из типов проведения делового совещания называют «автократическим»?
а) Директивный;
б) Анархический;
в) Случайно-оформленный;
г) Авторитарно-снисходительный.
6. Ведение протокола во время совещания входит в обязанности:
а) руководителя;
б) секретаря;
в) участников;
г) ведется аудиозапись.
7. Деловые переговоры – это форма деловой коммуникации, целью которой является поиск решения:
а) приемлемого для всех сторон;
б) приемлемого для одной из сторон;
г) не приемлемого ни для одной из сторон;
д) нет верного ответа.
8. Целью какого подхода к процессу деловых переговоров является разумный результат?
а) Мягкий подход;
б) Жесткий подход;
в) Позиционные переговоры;
г) Существенные переговоры.
.
9. К особенностям публичного выступления относятся:
а) отсутствие пауз;
б) большое количество длинных предложений;
в) менее 6 слушателей;
г) варьирование интонацией.
10. Формулировка какого закона представлена ниже?
Всякая мысль в процессе рассуждения должна быть тождественна самой себе.
а) Закон тождества;
б) Закон непротиворечия;
в) Закон исключенного третьего;
г) Закон достаточного основания.

14.1.4. Методические рекомендации

Учебный материал излагается в форме, предполагающей самостоятельное мышление студентов, самообразование. При этом самостоятельная работа студентов играет решающую роль в ходе всего учебного процесса.

Начать изучение дисциплины необходимо со знакомства с рабочей программой, списком учебно-методического и программного обеспечения. Самостоятельная работа студента включает работу с учебными материалами, выполнение контрольных мероприятий, предусмотренных учебным планом.

В процессе изучения дисциплины для лучшего освоения материала необходимо регулярно обращаться к рекомендуемой литературе и источникам, указанным в учебных материалах; пользоваться через кабинет студента на сайте Университета образовательными ресурсами электронно-

Согласована на портале № 52761

библиотечной системы, а также общедоступными интернет-порталами, содержащими научно-популярные и специализированные материалы, посвященные различным аспектам учебной дисциплины.

При самостоятельном изучении тем следуйте рекомендациям:

- чтение или просмотр материала необходимо осуществлять медленно, выделяя основные идеи; на основании изученного составить тезисы. Освоив материал, попытаться соотнести теорию с примерами из практики;
- если в тексте встречаются термины, следует выяснить их значение для понимания дальнейшего материала;
- необходимо осмысливать прочитанное и изученное, отвечать на предложенные вопросы.

Студенты могут получать индивидуальные консультации с использованием средств телекоммуникации.

По дисциплине могут проводиться дополнительные занятия в форме вебинаров. Расписание вебинаров публикуется в кабинете студента на сайте Университета. Запись вебинара публикуется в электронном курсе по дисциплине.

14.2. Требования к оценочным материалам для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов

Для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов предусмотрены дополнительные оценочные материалы, перечень которых указан в таблице 14.

Таблица 14 – Дополнительные материалы оценивания для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов

Категории обучающихся	Виды дополнительных оценочных материалов	Формы контроля и оценки результатов обучения
С нарушениями слуха	Тесты, письменные самостоятельные работы, вопросы к зачету, контрольные работы	Преимущественно письменная проверка
С нарушениями зрения	Собеседование по вопросам к зачету, опрос по терминам	Преимущественно устная проверка (индивидуально)
С нарушениями опорно-двигательного аппарата	Решение дистанционных тестов, контрольные работы, письменные самостоятельные работы, вопросы к зачету	Преимущественно дистанционными методами
С ограничениями по общемедицинским показаниям	Тесты, письменные самостоятельные работы, вопросы к зачету, контрольные работы, устные ответы	Преимущественно проверка методами исходя из состояния обучающегося на момент проверки

14.3. Методические рекомендации по оценочным материалам для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов

Для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов предусматривается доступная форма предоставления заданий оценочных средств, а именно:

- в печатной форме;
- в печатной форме с увеличенным шрифтом;
- в форме электронного документа;
- методом чтения ассистентом задания вслух;
- предоставление задания с использованием сурдоперевода.

Лицам с ограниченными возможностями здоровья и инвалидам увеличивается время на подготовку ответов на контрольные вопросы. Для таких обучающихся предусматривается доступная форма предоставления ответов на задания, а именно:

- письменно на бумаге;
- набор ответов на компьютере;
- набор ответов с использованием услуг ассистента;
- представление ответов устно.

Согласована на портале № 52761

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.

Согласована на портале № 52761