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: **38.03.04 Государственное и муниципальное управление**
Направленность (профиль) / специализация: **Административное и территориальное управление**
Форма обучения: **заочная (в том числе с применением дистанционных образовательных технологий)**
Факультет: **ФДО, Факультет дистанционного обучения**
Кафедра: **АОИ, Кафедра автоматизации обработки информации**
Курс: **1**
Семестр: **1**
Учебный план набора 2020 года

Распределение рабочего времени

№	Виды учебной деятельности	1 семестр	Всего	Единицы
1	Самостоятельная работа под руководством преподавателя	6	6	часов
2	Часы на контрольные работы	2	2	часов
3	Самостоятельная работа	60	60	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.

Контрольные работы: 1 семестр - 1
Зачёт: 1 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 № 53077

Рассмотрена и одобрена на заседании кафедры
протокол № 8 от «30» 8 2019 г.

ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЯ

Рабочая программа дисциплины составлена с учетом требований федерального государственного образовательного стандарта высшего образования (ФГОС ВО) по направлению подготовки (специальности) 38.03.04 Государственное и муниципальное управление, утвержденного 10.12.2014 года, рассмотрена и одобрена на заседании кафедры ФиС «___» _____ 20__ года, протокол №_____.

Разработчик:

старший преподаватель кафедра философии и социологии _____ Н. С. Корнющенко-Ермолаева

Заведующий обеспечивающей каф. ФиС _____ В. В. Орлова

Рабочая программа дисциплины согласована с факультетом и выпускающей кафедрой:

Декан ФДО _____ И. П. Черкашина

Заведующий выпускающей каф. АОИ _____ А. А. Сидоров

Эксперты:

Старший преподаватель кафедры технологий электронного обучения (ТЭО) _____ А. В. Гураков

Доцент кафедры философии и социологии (ФиС) _____ Л. Л. Захарова

Заведующий кафедрой автоматизации обработки информации (АОИ) _____ А. А. Сидоров

Согласована на портале № 53077

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.01.03) относится к блоку 1 (базовая часть).
Последующими дисциплинами являются: Education design.

3. Требования к результатам освоения дисциплины

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:
– ОК-5 способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия ;
В результате изучения дисциплины обучающийся должен:
– **знать** - 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
		1 семестр
Контактная работа (всего)	6	6
Самостоятельная работа под руководством преподавателя (СРП)	6	6
Часы на контрольные работы (всего)	2	2
Самостоятельная работа (всего)	60	60
Подготовка к контрольным работам	24	24

Согласована на портале № 53077

Самостоятельное изучение тем (вопросов) теоретической части курса	36	36
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	СРП, ч	Сам. раб., ч	Всего часов (без экзамена)	Формируемые компетенции
1 семестр				
1 Основные характеристики деловой коммуникации	3	10	13	ОК-5
2 Средства коммуникации	0	12	12	ОК-5
3 Формы деловой коммуникации	0	14	14	ОК-5
4 Конфликты в деловых коммуникациях	3	16	19	ОК-5
5 Этика и этикет деловых отношений	0	8	8	ОК-5
Итого за семестр	6	60	68	
Итого	6	60	68	

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
1 семестр			
1 Основные характеристики деловой коммуникации	Основные понятия деловых коммуникаций, делового общения. Функции и виды деловой коммуникации. Коммуникационный процесс	3	ОК-5
	Итого	3	
4 Конфликты в деловых коммуникациях	Сущность и содержание понятий «конфликт» и «конфликтология». Функции и виды конфликта. Причины конфликтов в деловых коммуникациях. Динамическая модель конфликта	3	ОК-5
	Итого	3	

Согласована на портале № 53077

Итого за семестр		6	

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

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

Таблица 5.3 – Разделы дисциплины и междисциплинарные связи

Наименование дисциплин	№ разделов данной дисциплины, для которых необходимо изучение обеспечивающих и обеспечиваемых дисциплин				
	1	2	3	4	5
Последующие дисциплины					
1 Education design		+			

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-5	+	+	Контрольная работа, Зачёт, 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
1 семестр			
1	Контрольная работа с автоматизированной проверкой	2	ОК-5

9. Самостоятельная работа

Виды самостоятельной работы, трудоемкость и формируемые компетенции представлены в таблице 9.1.

Таблица 9.1 – Виды самостоятельной работы, трудоемкость и формируемые компетенции

Названия разделов	Виды самостоятельной работы	Трудоемкость, ч	Формируемые компетенции	Формы контроля
1 семестр				
1 Основные характеристики деловой коммуникации	Самостоятельное изучение тем (вопросов) теоретической части курса	8	ОК-5	Зачёт, Контрольная работа, Тест
	Подготовка к контрольным работам	2		
	Итого	10		

Согласована на портале № 53077

2 Средства коммуникации	Самостоятельное изучение тем (вопросов) теоретической части курса	10	ОК-5	Зачёт, Контрольная работа, Тест
	Подготовка к контрольным работам	2		
	Итого	12		
3 Формы деловой коммуникации	Самостоятельное изучение тем (вопросов) теоретической части курса	4	ОК-5	Зачёт, Контрольная работа, Тест
	Подготовка к контрольным работам	10		
	Итого	14		
4 Конфликты в деловых коммуникациях	Самостоятельное изучение тем (вопросов) теоретической части курса	8	ОК-5	Зачёт, Контрольная работа, Тест
	Подготовка к контрольным работам	8		
	Итого	16		
5 Этика и этикет деловых отношений	Самостоятельное изучение тем (вопросов) теоретической части курса	6	ОК-5	Зачёт, Контрольная работа, Тест
	Подготовка к контрольным работам	2		
	Итого	8		
	Выполнение контрольной работы	2	ОК-5	Контрольная работа
Итого за семестр		60		
	Подготовка и сдача зачета	4		Зачёт
Итого		64		

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 / Е. А. Емельянова - Томск : ФДО, ТУСУР, - 2014. 122 с. Доступ из личного кабинета студента. — Режим доступа: https://study.tusur.ru/study/library/ (дата обращения: 07.10.2022).

12.2. Дополнительная литература

1. Психология в профессиональной деятельности [Электронный ресурс]: Курс лекций / Л. В. Смольникова - 2016. 203 с. Доступ из личного кабинета студента. — Режим доступа: https://edu.tusur.ru/publications/6419 (дата обращения: 07.10.2022).

2. Деловые коммуникации [Электронный ресурс]: Учебное пособие / Е. А. Емельянова - 2014. 122 с. Доступ из личного кабинета студента. — Режим доступа: https://edu.tusur.ru/publications/4572 (дата обращения: 07.10.2022).

Согласована на портале № 53077

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 для студентов ТУСУР заочной формы обучения / А. А. Кондратьева - 2018. 19 с. Доступ из личного кабинета студента. — Режим доступа: https://edu.tusur.ru/publications/8409 (дата обращения: 07.10.2022).
2. Емельянова Е.А. Деловые коммуникации: электронный курс/ Е. А. Емельянова. - Томск: ФДО, ТУСУР, 2014. Доступ из личного кабинета студента

12.3.2. Учебно-методические пособия для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов

Учебно-методические материалы для самостоятельной и аудиторной работы обучающихся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов предоставляются в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации.

Для лиц с нарушениями зрения:

- в форме электронного документа;
- в печатной форме увеличенным шрифтом.

Для лиц с нарушениями слуха:

- в форме электронного документа;
- в печатной форме.

Для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

- в форме электронного документа;
- в печатной форме.

12.4. Профессиональные базы данных и информационные справочные системы

1. eLIBRARY.RU: крупнейший российский информационный портал в области науки, технологии, медицины и образования (www.elibrary.ru)
2. ЭБС «Лань»: электронно-библиотечная система Издательства Лань (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:

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

Согласована на портале № 53077

- 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. Назовите виды коммуникации, классифицированные по признаку «используемые знаковые системы».

1) массовая коммуникация, коммуникация среднего уровня, локальная.
2) непосредственные и опосредованные.
3) активные и пассивные.
4) вербальные и невербальные.
5) публичные, личностные, конфиденциальные.
6) эффективные и неэффективные.

2. Назовите виды коммуникации, классифицированные по признаку «специфика получателя».

1) массовая коммуникация, коммуникация среднего уровня, локальная.
2) непосредственные и опосредованные.
3) активные и пассивные.

Согласована на портале № 53077

4) вербальные и невербальные.

5) публичные, личностные, конфиденциальные.

6) эффективные и неэффективные.

3. Назовите виды коммуникации, классифицированные по признаку «характер процесса, с учетом его результативности».

1) массовая коммуникация, коммуникация среднего уровня, локальная.

2) непосредственные и опосредованные.

3) активные и пассивные.

4) вербальные и невербальные.

5) публичные, личностные, конфиденциальные.

6) эффективные и неэффективные.

4. Назовите вид коммуникации, который происходит в том случае, если сообщение получает или использует большое количество людей, зачастую состоящее из различных по интересам и коммуникативному опыту групп.

1) массовая коммуникация.

2) коммуникация среднего уровня.

3) локальная коммуникация.

5. Назовите вид коммуникации, который происходит между и в больших социальных группах, а также в организациях.

1) массовая коммуникация.

2) коммуникация среднего уровня.

3) локальная коммуникация.

6. Если коммуникатор воздействует на реципиента, который не реагирует на послания, то последний играет {~пассивную; ~ активную; ~ невербальную } роль, а данная коммуникация в целом также является {~пассивной; ~ активной; ~ невербальной}.

7. Коммуникация становится {~пассивной; ~активной; ~ невербальной}, если все коммуникаторы, участвующие в коммуникативном процессе, инициируют послания и сразу же реагируют на полученную информацию своими действиями.

8. {~Случайные; ~Организованные; ~Неслучайные} коммуникации возникают стихийно (обмен информацией происходит неожиданно во время незапланированных заранее встреч, при этом могут обсуждаться и приниматься достаточно важные и ответственные решения).

9. Назовите вид коммуникации, который происходит между членами группы, имеющими равный ранг в системе управления организацией, между друзьями, равнозначными группами в обществе.

1) Вертикальная.

2) Восходящая.

3) горизонтальная.

4) Нисходящая.

10. Коммуникативный поток, который перемещается от одного уровня в группе или организации к другому, более низкому уровню, называется { ~восходящим; ~горизонтальным; ~нисходящим} (общение начальника со своими подчиненными).

11. К какой системе невербальной коммуникации относятся приятные и неприятные запахи окружающей среды?

1) Визуальная система.

2) Акустическая система.

3) Тактильная система.

4) Ольфакторная система.

12. К какой системе невербальной коммуникации относятся прикосновения собеседников в процессе общения?

1) Визуальная система.

2) Акустическая система.

3) Тактильная система.

4) Ольфакторная система.

13. К какой системе невербальной коммуникации относятся рукопожатия собеседников в

Согласована на портале № 53077

процессе общения?

1) Визуальная система.

2) Акустическая система.

3) Тактильная система.

4) Ольфакторная система.

14. К какой системе невербальной коммуникации относятся объятия и поцелуи собеседников в процессе общения?

1) Визуальная система.

2) Акустическая система.

3) Тактильная система.

4) Ольфакторная система.

15. Какая функция, выполняемая невербальными сообщениями при взаимодействии с вербальными, выражается в том, что невербальные сообщения делают речь более выразительной, уточняют и проясняют ее содержание?

1) функция дополнения

2) функция опровержения

3) функция замещения

4) функция регулирования

16. Какая функция, выполняемая невербальными сообщениями при взаимодействии с вербальными, выражается в том, что невербальное сообщение противоречит вербальному?

1) функция дополнения

2) функция опровержения

3) функция замещения

4) функция регулирования

17. Какая функция, выполняемая невербальными сообщениями при взаимодействии с вербальными, выражается в использовании невербального сообщения вместо вербального?

1) функция дополнения

2) функция опровержения

3) функция замещения

4) функция регулирования

18. Какая функция, выполняемая невербальными сообщениями при взаимодействии с вербальными, выражается в использовании невербальных знаков для координации взаимодействия между людьми?

1) функция дополнения

2) функция опровержения

3) функция замещения

4) функция регулирования

19. Как называются жесты, которые выражают движениями тела и мышц лица определенные эмоции?

1) Жесты-иллюстраторы

2) Жесты-аффекторы

3) Жесты-эмблемы

4) Жесты-адапторы

5) Жесты-регуляторы

20. Как называются жесты своеобразные заменители слов или фраз в общении? Например: сжатые вместе руки (как при рукопожатии), слегка приподнятые, означающие во многих случаях «здравствуй¬те», а воздетые над головой — «до свидания».

1) Жесты-иллюстраторы

2) Жесты-аффекторы

3) Жесты-эмблемы

4) Жесты-адапторы

5) Жесты-регуляторы

14.1.2. Зачёт

Приведены примеры типовых заданий из банка контрольных тестов, составленных по прой-

Согласована на портале № 53077

денным разделам дисциплины

1. Что такое коммуникация?

1) Специфический обмен информацией, процесс передачи эмоционального и интеллектуального содержания.

2) Способ общения и передачи информации от человека к человеку в виде устных и письменных сообщений, языка телодвижений и параметров речи.

3) Самостоятельный вид профессиональной деятельности, направленный на достижение в ходе любой хозяйственной деятельности фирмы, действующей в рыночных условиях, определенных намеченных целей путем рационального использования материальных и трудовых ресурсов с применением принципов, функций и методов экономического механизма менеджмента.

2. Назовите элементы коммуникативной среды.

1) Предметы и явления, которые предоставляют нам информацию о происходящем.

2) Разработка кадровых процедур и методического обеспечения работы с персоналом.

3) Средства коммуникации, с помощью которых эта информация передается.

3. Коммуникационная деятельность осуществляется в обществе в трех формах. Что представляет собой форма «общение»?

1) Целенаправленное воздействие коммуникатора на получателя информации.

2) Заимствование образцов поведения, стилей общения, образа жизни одних членов общества другими.

3) Диалог равноправных партнеров.

4. Коммуникационная деятельность осуществляется в обществе в трех формах. Что представляет собой форма «управление»?

1) Целенаправленное воздействие коммуникатора на получателя информации.

2) Заимствование образцов поведения, стилей общения, образа жизни одних членов общества другими.

3) Диалог равноправных партнеров.

5. Коммуникационная деятельность осуществляется в обществе в трех формах. Что представляет собой форма «подражание»?

1) Целенаправленное воздействие коммуникатора на получателя информации.

2) Заимствование образцов поведения, стилей общения, образа жизни одних членов общества другими.

3) Диалог равноправных партнеров.

6. Установите соответствие между формами коммуникационной деятельности и структурными компонентами общения. Ответ запишите сочетаниями цифр и букв через пробел.

1. Формы коммуникационной деятельности a) общение

b) Задачи общения

c) Коммуникативные мотивы общения

2. Структурные компоненты общения

d) Продукт общения

e) подражание

f) управление

7. Какой из следующих структурных компонентов общения заключается в стремлении субъекта к познанию и оценке других людей и через них — к самопознанию и самооценке?

1) Предмет общения.

2) Потребность в общении.

3) Коммуникативные мотивы общения.

4) Задачи общения.

5) Средства общения.

6) Продукт общения.

8. Какой из следующих структурных компонентов общения представляет собой операции, при помощи которых осуществляются действия общения?

1) Предмет общения.

2) Потребность в общении.

Согласована на портале № 53077

3) Коммуникативные мотивы общения.
4) Задачи общения.
5) Средства общения.
6) Продукт общения.

9. Какой из следующих структурных компонентов общения представляет собой результат, заключающийся в образовании материального и духовного плана, создающийся в итоге общения?

1) Предмет общения.
2) Потребность в общении.
3) Коммуникативные мотивы общения.
4) Задачи общения.
5) Средства общения.
6) Продукт общения.

10. Какой из следующих структурных компонентов общения представляет собой проблемную ситуацию, которую необходимо разрешить, на достижение которой в данной коммуникативной ситуации направлены различные действия, совершаемые в процессе общения?

1) Предмет общения.
2) Потребность в общении.
3) Коммуникативные мотивы общения.
4) Задачи общения.
5) Средства общения.
6) Продукт общения.

11. Основной ~{задачей; ~формой; ~проблемой} деловой коммуникации можно назвать продуктивное сотрудничество, стремление к сближению целей, установление и улучшение партнерских отношений.

12. В чем заключается связующая функция коммуникации?

1. благодаря ей люди объединяются в процессе любой деятельности.
2. помогает человеку сформировать определенные качества личности.
3. человек получает возможность как бы подтвердить себя, утвердиться в том, что он есть.
4. организация и поддержание межличностных эмоциональных отношений.
5. общение человека с самим собой.

13. В чем заключается формирующая функция коммуникации?

1. благодаря ей люди объединяются в процессе любой деятельности.
2. помогает человеку сформировать определенные качества личности.
3. человек получает возможность как бы подтвердить себя, утвердиться в том, что он есть.
4. организация и поддержание межличностных эмоциональных отношений.
5. общение человека с самим собой.

14. В чем заключается подтверждающая функция коммуникации?

1. благодаря ей люди объединяются в процессе любой деятельности.
2. помогает человеку сформировать определенные качества личности.
3. человек получает возможность как бы подтвердить себя, утвердиться в том, что он есть.
4. организация и поддержание межличностных эмоциональных отношений.
5. общение человека с самим собой.

15. В чем заключается межличностная функция коммуникации?

1. благодаря ей люди объединяются в процессе любой деятельности.
2. помогает человеку сформировать определенные качества личности.
3. человек получает возможность как бы подтвердить себя, утвердиться в том, что он есть.
4. организация и поддержание межличностных эмоциональных отношений.
5. общение человека с самим собой.

16. В чем заключается внутриличностная функция коммуникации?

1. благодаря ей люди объединяются в процессе любой деятельности.
2. помогает человеку сформировать определенные качества личности.
3. человек получает возможность как бы подтвердить себя, утвердиться в том, что он есть.
4. организация и поддержание межличностных эмоциональных отношений.
5. общение человека с самим собой.

Согласована на портале № 53077

17. Назовите виды коммуникации, классифицированные по признаку «масштабность процесса коммуникации и массовости вовлекаемых в него лиц».

1) массовая коммуникация, коммуникация среднего уровня, локальная.

2) непосредственные и опосредованные.

3) активные и пассивные.

4) случайные и неслучайные.

5) горизонтальные и вертикальные.

6) вербальные и невербальные.

18. Назовите виды коммуникации, классифицированные по признаку «способ установления и поддержания контакта».

1) массовая коммуникация, коммуникация среднего уровня, локальная.

2) непосредственные и опосредованные.

3) активные и пассивные.

4) случайные и неслучайные.

5) горизонтальные и вертикальные.

6) вербальные и невербальные.

19. Назовите виды коммуникации, классифицированные по признаку «степень организованности».

1) массовая коммуникация, коммуникация среднего уровня, локальная.

2) непосредственные и опосредованные.

3) активные и пассивные.

4) случайные и неслучайные.

5) горизонтальные и вертикальные.

6) вербальные и невербальные.

20. Назовите виды коммуникации, классифицированные по признаку «направление потока информации».

1) массовая коммуникация, коммуникация среднего уровня, локальная.

2) непосредственные и опосредованные.

3) активные и пассивные.

4) случайные и неслучайные.

5) горизонтальные и вертикальные.

6) вербальные и невербальные.

14.1.3. Темы контрольных работ

Деловые коммуникации

1. Что такое коммуникация?

1) Специфический обмен информацией, процесс передачи эмоционального и интеллектуального содержания.

2) Способ общения и передачи информации от человека к человеку в виде устных и письменных сообщений, языка телодвижений и параметров речи.

3) Самостоятельный вид профессиональной деятельности, направленный на достижение в ходе любой хозяйственной деятельности фирмы, действующей в рыночных условиях, определенных намеченных целей путем рационального использования материальных и трудовых ресурсов с применением принципов, функций и методов экономического механизма менеджмента.

2. Назовите элементы коммуникативной среды.

1) Предметы и явления, которые предоставляют нам информацию о происходящем.

2) Разработка кадровых процедур и методического обеспечения работы с персоналом.

3) Средства коммуникации, с помощью которых эта информация передается.

3. Коммуникационная деятельность осуществляется в обществе в трех формах. Что представляет собой форма «общение»?

1) Целенаправленное воздействие коммуникатора на получателя информации.

2) Заимствование образцов поведения, стилей общения, образа жизни одних членов общества другими.

3) Диалог равноправных партнеров.

4. Коммуникационная деятельность осуществляется в обществе в трех формах. Что пред-

Согласована на портале № 53077

ставляет собой форма «управление»?

1) Целенаправленное воздействие коммуникатора на получателя информации.

2) Заимствование образцов поведения, стилей общения, образа жизни одних членов общества другими.

3) Диалог равноправных партнеров.

5. Коммуникационная деятельность осуществляется в обществе в трех формах. Что представляет собой форма «подражание»?

1) Целенаправленное воздействие коммуникатора на получателя информации.

2) Заимствование образцов поведения, стилей общения, образа жизни одних членов общества другими.

3) Диалог равноправных партнеров.

6. Установите соответствие между формами коммуникационной деятельности и структурными компонентами общения. Ответ запишите сочетаниями цифр и букв через пробел.

1. Формы коммуникационной деятельности a) общение

b) Задачи общения

c) Коммуникативные мотивы общения

2. Структурные компоненты общения

d) Продукт общения

e) подражание

f) управление

7. Какой из следующих структурных компонентов общения заключается в стремлении субъекта к познанию и оценке других людей и через них — к самопознанию и самооценке?

1) Предмет общения.

2) Потребность в общении.

3) Коммуникативные мотивы общения.

4) Задачи общения.

5) Средства общения.

6) Продукт общения.

8. Какой из следующих структурных компонентов общения представляет собой операции, при помощи которых осуществляются действия общения?

1) Предмет общения.

2) Потребность в общении.

3) Коммуникативные мотивы общения.

4) Задачи общения.

5) Средства общения.

6) Продукт общения.

9. Какой из следующих структурных компонентов общения представляет собой результат, заключающийся в образовании материального и духовного плана, создающийся в итоге общения?

1) Предмет общения.

2) Потребность в общении.

3) Коммуникативные мотивы общения.

4) Задачи общения.

5) Средства общения.

6) Продукт общения.

10. Какой из следующих структурных компонентов общения представляет собой проблемную ситуацию, которую необходимо разрешить, на достижение которой в данной коммуникативной ситуации направлены различные действия, совершаемые в процессе общения?

1) Предмет общения.

2) Потребность в общении.

3) Коммуникативные мотивы общения.

4) Задачи общения.

5) Средства общения.

6) Продукт общения.

Согласована на портале № 53077

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-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;

Согласована на портале № 53077

– 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.

Согласована на портале № 53077