

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: Семенко Павел Васильевич

Действителен: с 17.09.2019 по 16.09.2024

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ

Уровень образования: **высшее образование - бакалавриат**  
Направление подготовки / специальность: **38.03.02 Менеджмент**  
Направленность (профиль) / специализация: **Управление проектом**  
Форма обучения: **очная**  
Факультет: **Экономический факультет (ЭФ)**  
Кафедра: **Кафедра менеджмента (Менеджмента)**  
Курс: **1**  
Семестр: **2**  
Учебный план набора 2021 года

Объем дисциплины и виды учебной деятельности

| Виды учебной деятельности          | 2 семестр | Всего | Единицы |
|------------------------------------|-----------|-------|---------|
| Лекционные занятия                 | 18        | 18    | часов   |
| Практические занятия               | 18        | 18    | часов   |
| Самостоятельная работа             | 36        | 36    | часов   |
| Общая трудоемкость                 | 72        | 72    | часов   |
| (включая промежуточную аттестацию) | 2         | 2     | з.е.    |

| Формы промежуточной аттестация | Семестр |
|--------------------------------|---------|
| Зачет                          | 2       |

## **1. Общие положения**

### **1.1. Цели дисциплины**

1. Формирование у студентов знаний, умений и навыков в области деловых коммуникаций.

### **1.2. Задачи дисциплины**

1. Дать студентам теоретические знания об основах деловых коммуникаций.
2. Сформировать навыки использования различных форм и методов деловых коммуникаций.
3. Сформировать навыки осуществления социального взаимодействия.
4. Сформировать умение реализовывать свою роль в команде.
5. Дать базовые дефектологические знания в социальной и профессиональной сферах.

## **2. Место дисциплины в структуре ОПОП**

Блок дисциплин: Б1. Дисциплины (модули).

Часть блока дисциплин: Обязательная часть.

Модуль дисциплин: Общеобразовательный модуль (soft skills – SS ).

Индекс дисциплины: Б1.О.1.3.

Реализуется с применением электронного обучения, дистанционных образовательных технологий.

## **3. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с индикаторами достижения компетенций**

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций в соответствии с ФГОС ВО и основной образовательной программой (таблица 3.1):

Таблица 3.1 – Компетенции и индикаторы их достижения

| Компетенция                      | Индикаторы достижения компетенции | Планируемые результаты обучения по дисциплине |
|----------------------------------|-----------------------------------|---|
| <b>Универсальные компетенции</b> |                                   |   |

|   |  |   |
|---|--|---|
| УК-3. Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде | УК-3.1. Знает основные приемы и нормы социального взаимодействия, основные понятия и методы конфликтологии, технологии межличностной и групповой коммуникации в деловом взаимодействии                                   | знает виды и средства деловых коммуникаций; различные формы деловых коммуникаций и правила их осуществления; модели и стили делового общения, в том числе в конфликтных ситуациях;  |
|   | УК-3.2. Умеет устанавливать и поддерживать контакты, обеспечивающие успешную работу в коллективе, применять основные методы и нормы социального взаимодействия для реализации своей роли и взаимодействия внутри команды | умеет использовать принципы этики делового общения в профессиональной деятельности; использовать принципы эффективности и приемы речевого воздействия; выбирать модели и стили делового общения в соответствии с командными ролями; |
|   | УК-3.3. Владеет основными методами и приемами социального взаимодействия и работы в команде; учитывает мнения и особенности поведения окружающих; ориентирован на результат  | соблюдает этические требования к поведению в ходе коммуникаций; правила поведения в различных социокультурных коммуникативных обстоятельствах;  |

|   |   |  |
|---|---|--|
| УК-9. Способен использовать базовые дефектологические знания в социальной и профессиональной сферах | УК-9.1. Знает принципы недискриминационного взаимодействия при коммуникации в различных сферах жизнедеятельности с учетом социально-психологических особенностей лиц с ограниченными возможностями здоровья | знает правила этичного поведения при осуществлении коммуникация с лицами с ограниченными возможностями здоровья; виды барьеров коммуникаций и способы их преодоления; психологические законы коммуникаций с лицами с ограниченными возможностями здоровья.                         |
|   | УК-9.2. Умеет выбирать стратегию коммуникации в повседневной и профессиональной деятельности с учетом особенностей людей с ограниченными возможностями здоровья и инвалидностью                             | умеет определять физические и психологические барьеры коммуникаций; выбирать модели и стили делового общения в соответствии с особенностями лиц с ограниченными возможностями здоровья;  |
|   | УК-9.3. Владеет способами взаимодействия с лицами, имеющими ограниченными возможностями здоровья или инвалидность, в социальной и профессиональной сферах   | владеет навыками осуществления межличностных, групповых и организационных коммуникаций с учетом социокультурных особенностей; навыками использования методов и средств коммуницирования на основе принципов этики общения с лицами, имеющими ограниченными возможностями здоровья. |
| <b>Общепрофессиональные компетенции</b>   |   |  |
| -   | -   | -  |
| <b>Профессиональные компетенции</b>   |   |  |
| -   | -   | -  |

**4. Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем и на самостоятельную работу обучающихся**

Общая трудоемкость дисциплины составляет 2 зачетных единиц, 72 академических часов.

Распределение трудоемкости дисциплины по видам учебной деятельности представлено в таблице 4.1.

Таблица 4.1 – Трудоемкость дисциплины по видам учебной деятельности

| Виды учебной деятельности   | Всего часов | Семестры  |
|---|-------------|-----------|
|   |             | 2 семестр |
| <b>Контактная аудиторная работа обучающихся с преподавателем, всего</b>   | 36          | 36        |
| Лекционные занятия  | 18          | 18        |
| Практические занятия  | 18          | 18        |
| <b>Самостоятельная работа обучающихся, в т.ч. контактная внеаудиторная работа обучающихся с преподавателем, всего</b> | 36          | 36        |
| Подготовка к зачету   | 20          | 20        |
| Подготовка к тестированию   | 16          | 16        |
| <b>Общая трудоемкость (в часах)</b>   | 72          | 72        |
| <b>Общая трудоемкость (в з.е.)</b>  | 2           | 2         |

## 5. Структура и содержание дисциплины

### 5.1. Разделы (темы) дисциплины и виды учебной деятельности

Структура дисциплины по разделам (темам) и видам учебной деятельности приведена в таблице 5.1.

Таблица 5.1 – Разделы (темы) дисциплины и виды учебной деятельности

| Названия разделов (тем) дисциплины                             | Лек. зан., ч | Прак. зан., ч | Сам. раб., ч | Всего часов (без экзамена) | Формируемые компетенции |
|--|--------------|---------------|--------------|----------------------------|-------------------------|
| <b>2 семестр</b>   |              |               |              |                            |                         |
| 1 Основы деловых коммуникаций                                  | 5            | 5             | 9            | 19                         | УК-3                    |
| 2 Средства и модели делового общения                           | 4            | 4             | 9            | 17                         | УК-3                    |
| 3 Социальное взаимодействие в команде                          | 5            | 5             | 9            | 19                         | УК-3                    |
| 4 Коммуникации с лицами с ограниченными возможностями здоровья | 4            | 4             | 9            | 17                         | УК-9                    |
| Итого за семестр   | 18           | 18            | 36           | 72                         |                         |
| Итого  | 18           | 18            | 36           | 72                         |                         |

### 5.2. Содержание разделов (тем) дисциплины

Содержание разделов (тем) дисциплины (в т.ч. по лекциям) приведено в таблице 5.2.

Таблица 5.2 – Содержание разделов (тем) дисциплины (в т.ч. по лекциям)

| Названия разделов (тем) дисциплины | Содержание разделов (тем) дисциплины (в т.ч. по лекциям)  | Трудоемкость (лекционные занятия), ч | Формируемые компетенции |
|------------------------------------|---|--------------------------------------|-------------------------|
| <b>2 семестр</b>                   |   |                                      |                         |
| 1 Основы деловых коммуникаций      | Понятие, сущность и виды деловой коммуникации. Основные функции коммуникаций. Классификация деловых коммуникаций. Процесс деловой коммуникации. Условия и ограничения деловой коммуникации.<br>Культура письменного делового общения. Виды письменного делового общения. Деловые письма.<br>Культура устной формы делового общения. Деловая беседа. Телефонный разговор. Совещание. Пресс-конференция. Переговоры. Дискуссия. Деловой спор. Публичная речь. | 5                                    | УК-3                    |
|                                    | Итого   | 5                                    |                         |

|  |  |    |      |
|--|--|----|------|
| 2 Средства и модели делового общения                           | Общие и частные функции речи. Типы высказываний. Виды вопросов. Слушание в деловой коммуникации.<br>Невербальные средства делового общения. Язык жестов.<br>Модели и стили делового общения.<br>Понятие речевого воздействия. Приемы воздействия на собеседника.   | 4  | УК-3 |
|  | Итого  | 4  |      |
| 3 Социальное взаимодействие в команде                          | Понятие команды. Стадии формирования команды. Командные роли.<br>Коммуникация и взаимоотношения между членами команды. Приемы командообразования.<br>Модели эффективного взаимодействия в команде. Политика открытых дверей.<br>Организация обратной связи.<br>распределение ролей и обязанностей.<br>Коммуникационные средства укрепления командного духа.                                  | 5  | УК-3 |
|  | Итого  | 5  |      |
| 4 Коммуникации с лицами с ограниченными возможностями здоровья | Основные этические принципы делового общения и поведения. Требования этики делового общения. Виды и правила критики в деловом общении.<br>Барьеры в общении: социальные, этнические, конфессиональные, культурные. Психологические барьеры установки. Окружающая среда как фактор барьера коммуникаций. Психологические законы коммуникаций с лицами с ограниченными возможностями здоровья. | 4  | УК-9 |
|  | Итого  | 4  |      |
| Итого за семестр   |  | 18 |      |
| Итого  |  | 18 |      |

### 5.3. Практические занятия (семинары)

Наименование практических занятий (семинаров) приведено в таблице 5.3.

Таблица 5.3 – Наименование практических занятий (семинаров)

| Названия разделов (тем) дисциплины | Наименование практических занятий (семинаров)   | Трудоемкость, ч | Формируемые компетенции |
|------------------------------------|---|-----------------|-------------------------|
| <b>2 семестр</b>                   |   |                 |                         |
| 1 Основы деловых коммуникаций      | 1.1 Задание «Деловые письма»<br>1.2 Тренинг «Новизне быть?»<br>1.3. Видео-кейс «Телефонный разговор»<br>1.4. Тренинг «Дискуссия на заданную тему» | 5               | УК-3                    |
|                                    | Итого   | 5               |                         |

|  |   |    |      |
|--|---|----|------|
| 2 Средства и модели делового общения                           | 2.1 Задание «Невербальное общение»  | 4  | УК-3 |
|  | 2.2 Тренинг «Внутреннее состояние героев»   |    |      |
|  | 2.3 Ситуационные задачи   |    |      |
|  | Итого   | 4  |      |
| 3 Социальное взаимодействие в команде                          | 3.1 Тестирование на определение командных ролей.  | 5  | УК-3 |
|  | 3.2 Видео-кейс "Командное взаимодействие".  |    |      |
|  | 3.3 Ситуационные задачи   |    |      |
|  | Итого   | 5  |      |
| 4 Коммуникации с лицами с ограниченными возможностями здоровья | 4.1 Упражнение «Зеркало»  | 4  | УК-9 |
|  | 4.2 Упражнение «Интервью»   |    |      |
|  | 4.3 Упражнение «Как я контролирую свои эмоции: гнев, тревогу, раздражение, неприязнь и др.» |    |      |
|  | 4.4 Упражнение. «Беседа с сотрудником с ограниченными возможностями здоровья».              |    |      |
|  | Итого   |    |      |
| Итого за семестр   |   | 18 |      |
| Итого  |   | 18 |      |

#### 5.4. Лабораторные занятия

Не предусмотрено учебным планом

#### 5.5. Курсовой проект / курсовая работа

Не предусмотрено учебным планом

#### 5.6. Самостоятельная работа

Виды самостоятельной работы, трудоемкость и формируемые компетенции представлены в таблице 5.6.

Таблица 5.6 – Виды самостоятельной работы, трудоемкость и формируемые компетенции

| Названия разделов (тем) дисциплины    | Виды самостоятельной работы | Трудоемкость, ч | Формируемые компетенции | Формы контроля |
|---------------------------------------|-----------------------------|-----------------|-------------------------|----------------|
| <b>2 семестр</b>                      |                             |                 |                         |                |
| 1 Основы деловых коммуникаций         | Подготовка к зачету         | 5               | УК-3                    | Зачёт          |
|                                       | Подготовка к тестированию   | 4               | УК-3                    | Тестирование   |
|                                       | Итого                       | 9               |                         |                |
| 2 Средства и модели делового общения  | Подготовка к зачету         | 5               | УК-3                    | Зачёт          |
|                                       | Подготовка к тестированию   | 4               | УК-3                    | Тестирование   |
|                                       | Итого                       | 9               |                         |                |
| 3 Социальное взаимодействие в команде | Подготовка к зачету         | 5               | УК-3                    | Зачёт          |
|                                       | Подготовка к тестированию   | 4               | УК-3                    | Тестирование   |
|                                       | Итого                       | 9               |                         |                |

|  |                           |    |      |              |
|--|---------------------------|----|------|--------------|
| 4 Коммуникации с лицами с ограниченными возможностями здоровья | Подготовка к зачету       | 5  | УК-9 | Зачёт        |
|  | Подготовка к тестированию | 4  | УК-9 | Тестирование |
|  | Итого                     | 9  |      |              |
| Итого за семестр   |                           | 36 |      |              |
| Итого  |                           | 36 |      |              |

### 5.7. Соответствие компетенций, формируемых при изучении дисциплины, и видов учебной деятельности

Соответствие компетенций, формируемых при изучении дисциплины, и видов учебной деятельности представлено в таблице 5.7.

Таблица 5.7 – Соответствие компетенций, формируемых при изучении дисциплины, и видов занятий

| Формируемые компетенции | Виды учебной деятельности |            |           | Формы контроля      |
|-------------------------|---------------------------|------------|-----------|---------------------|
|                         | Лек. зан.                 | Прак. зан. | Сам. раб. |                     |
| УК-3                    | +                         | +          | +         | Зачёт, Тестирование |
| УК-9                    | +                         | +          | +         | Зачёт, Тестирование |

## 6. Рейтинговая система для оценки успеваемости обучающихся

### 6.1. Балльные оценки для форм контроля

Балльные оценки для форм контроля представлены в таблице 6.1.

Таблица 6.1 – Балльные оценки

| Формы контроля           | Максимальный балл на 1-ую КТ с начала семестра | Максимальный балл за период между 1КТ и 2КТ | Максимальный балл за период между 2КТ и на конец семестра | Всего за семестр |
|--------------------------|--|---|---|------------------|
| <b>2 семестр</b>         |  |   |   |                  |
| Зачёт                    | 0  | 0   | 0   | 0                |
| Тестирование             | 30   | 30  | 40  | 100              |
| Итого максимум за период | 30   | 30  | 40  | 100              |
| Нарастающим итогом       | 30   | 60  | 100   | 100              |

### 6.2. Пересчет баллов в оценки за текущий контроль

Пересчет баллов в оценки за текущий контроль представлен в таблице 6.2.

Таблица 6.2 – Пересчет баллов в оценки за текущий контроль

| Баллы на дату текущего контроля                       | Оценка |
|---|--------|
| ≥ 90% от максимальной суммы баллов на дату ТК         | 5      |
| От 70% до 89% от максимальной суммы баллов на дату ТК | 4      |
| От 60% до 69% от максимальной суммы баллов на дату ТК | 3      |
| < 60% от максимальной суммы баллов на дату ТК         | 2      |

### 6.3. Пересчет суммы баллов в традиционную и международную оценку

Пересчет суммы баллов в традиционную и международную оценку представлен в таблице 6.3.

Таблица 6.3 – Пересчет суммы баллов в традиционную и международную оценку

| Оценка | Итоговая сумма баллов, учитывает успешно сданный экзамен | Оценка (ECTS) |
|--------|--|---------------|
|--------|--|---------------|



|                                 |                |                         |
|---------------------------------|----------------|-------------------------|
| 5 (отлично) (зачтено)           | 90 – 100       | A (отлично)             |
| 4 (хорошо) (зачтено)            | 85 – 89        | B (очень хорошо)        |
|                                 | 75 – 84        | C (хорошо)              |
|                                 | 70 – 74        | D (удовлетворительно)   |
| 65 – 69                         |                |                         |
| 3 (удовлетворительно) (зачтено) | 60 – 64        | E (посредственно)       |
|                                 | Ниже 60 баллов | F (неудовлетворительно) |

## 7. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

### 7.1. Основная литература

1. Деловые коммуникации [Текст] : учебное пособие для вузов / Е. И. Кривокопа. - М. : ИНФРА-М, 2013. - 192 с. - (Высшее образование. Бакалавриат). - Библиогр.: с. 180-187. - ISBN 978-5-16-004277-0: (наличие в библиотеке ТУСУР - 30 экз.).

2. Деловые коммуникации : учебник для бакалавров / под ред. В.П. Ратникова.- М. : Издательство Юрайт, 2019.- 527 с. - (Серия : Бакалавр. Базовый курс): [Электронный ресурс]: — Режим доступа: <https://urait.ru/viewer/delovye-kommunikacii-425857#page/1>.

### 7.2. Дополнительная литература

1. Психология и этика делового общения : Учебник для вузов / В. Ю. Дорошенко [и др.]; ред. : В. Н. Лавриненко. - 5-е изд., перераб. и доп. - М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2007. - 415[1] с. : ил., табл. - (Золотой фонд российских учебников). - Библиогр.: с. 409-411. - ISBN 978-5-238-01050-2. (наличие в библиотеке ТУСУР - 20 экз.).

2. Чернышова Л.И. Этика, культура и этикет делового общения : учебное пособие для вузов / Л.И.Чернышова.- Москва : Издательство Юрайт, 2020.- 161 с.- (Высшее образование).- Текст : непосредственный.: [Электронный ресурс]: — Режим доступа: <https://urait.ru/viewer/etika-kultura-i-etiket-delovogo-obscheniya-451154#page/1>.

### 7.3. Учебно-методические пособия

#### 7.3.1. Обязательные учебно-методические пособия

1. Деловые коммуникации: Методические указания к практическим занятиям и самостоятельной работе / Т. Д. Санникова, Л. А. Семкина - 2018. 18 с. [Электронный ресурс]: — Режим доступа: <https://edu.tusur.ru/publications/7521>.

#### 7.3.2. 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.

### 7.4. Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы

1. При изучении дисциплины рекомендуется обращаться к современным базам данных, информационно-справочным и поисковым системам, к которым у ТУСУРа открыт доступ: <https://lib.tusur.ru/ru/resursy/bazy-dannyh>.

## **8. Материально-техническое и программное обеспечение дисциплины**

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

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

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

Учебная аудитория: учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, учебная аудитория для проведения занятий практического типа, учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа, помещение для проведения групповых и индивидуальных консультаций, помещение для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации; 634045, Томская область, г. Томск, ул. Красноармейская, д. 146, 501 ауд.

Описание имеющегося оборудования:

- Проектор Acer X1128H;
- Проекционный экран;
- Магнитно-маркерная доска (настенная);
- Магнитно-маркерная доска (на ножках);
- Комплект специализированной учебной мебели;
- Рабочее место преподавателя.

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

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

- 634050, Томская область, г. Томск, Ленина проспект, д. 40, 233 ауд.;
- 634045, Томская область, г. Томск, ул. Красноармейская, д. 146, 209 ауд.;
- 634034, Томская область, г. Томск, Вершинина улица, д. 47, 126 ауд.;
- 634034, Томская область, г. Томск, Вершинина улица, д. 74, 207 ауд.

Описание имеющегося оборудования:

- учебная мебель;
- компьютеры;
- компьютеры подключены к сети «Интернет» и обеспечивают доступ в электронную информационно-образовательную среду ТУСУРа.

Перечень программного обеспечения:

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

### **8.4. 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 зрения** 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.

## 9. Оценочные материалы и методические рекомендации по организации изучения дисциплины

### 9.1. Содержание оценочных материалов для текущего контроля и промежуточной аттестации

Для оценки степени сформированности и уровня освоения закрепленных за дисциплиной компетенций используются оценочные материалы, представленные в таблице 9.1.

Таблица 9.1 – Формы контроля и оценочные материалы

| Названия разделов (тем) дисциплины                             | Формируемые компетенции | Формы контроля | Оценочные материалы (ОМ)            |
|--|-------------------------|----------------|-------------------------------------|
| 1 Основы деловых коммуникаций                                  | УК-3                    | Зачёт          | Перечень вопросов для зачета        |
|  |                         | Тестирование   | Примерный перечень тестовых заданий |
| 2 Средства и модели делового общения                           | УК-3                    | Зачёт          | Перечень вопросов для зачета        |
|  |                         | Тестирование   | Примерный перечень тестовых заданий |
| 3 Социальное взаимодействие в команде                          | УК-3                    | Зачёт          | Перечень вопросов для зачета        |
|  |                         | Тестирование   | Примерный перечень тестовых заданий |
| 4 Коммуникации с лицами с ограниченными возможностями здоровья | УК-9                    | Зачёт          | Перечень вопросов для зачета        |
|  |                         | Тестирование   | Примерный перечень тестовых заданий |

Шкала оценки сформированности отдельных планируемых результатов обучения по дисциплине приведена в таблице 9.2.

Таблица 9.2 – Шкала оценки сформированности планируемых результатов обучения по дисциплине

| Оценка                     | Баллы за ОМ                                | Формулировка требований к степени сформированности планируемых результатов обучения |   |  |
|----------------------------|--|---|---|--|
|                            |  | знать   | уметь   | владеть  |
| 2<br>(неудовлетворительно) | < 60% от максимальной суммы баллов         | отсутствие знаний или фрагментарные знания  | отсутствие умений или частично освоенное умение             | отсутствие навыков или фрагментарные применение навыков    |
| 3<br>(удовлетворительно)   | от 60% до 69% от максимальной суммы баллов | общие, но не структурированные знания   | в целом успешно, но не систематически осуществляемое умение | в целом успешное, но не систематическое применение навыков |

|             |  |   |  |  |
|-------------|--|---|--|--|
| 4 (хорошо)  | от 70% до 89% от максимальной суммы баллов | сформированные, но содержащие отдельные проблемы знания | в целом успешное, но содержащие отдельные пробелы умение | в целом успешное, но содержащие отдельные пробелы применение навыков |
| 5 (отлично) | ≥ 90% от максимальной суммы баллов         | сформированные систематические знания                   | сформированное умение                                    | успешное и систематическое применение навыков                        |

Шкала комплексной оценки сформированности компетенций приведена в таблице 9.3.

Таблица 9.3 – Шкала комплексной оценки сформированности компетенций

| Оценка                     | Формулировка требований к степени компетенции  |
|----------------------------|--|
| 2<br>(неудовлетворительно) | Не имеет необходимых представлений о проверяемом материале или<br>Знать на уровне <b>ориентирования</b> , представлений. Обучающийся знает основные признаки или термины изучаемого элемента содержания, их отнесенность к определенной науке, отрасли или объектам, узнает в текстах, изображениях или схемах и знает, к каким источникам нужно обращаться для более детального его усвоения. |
| 3<br>(удовлетворительно)   | Знать и уметь на <b>репродуктивном</b> уровне. Обучающихся знает изученный элемент содержания репродуктивно: произвольно воспроизводит свои знания устно, письменно или в демонстрируемых действиях.   |
| 4 (хорошо)                 | Знать, уметь, владеть на <b>аналитическом</b> уровне. Зная на репродуктивном уровне, указывать на особенности и взаимосвязи изученных объектов, на их достоинства, ограничения, историю и перспективы развития и особенности для разных объектов усвоения.   |
| 5 (отлично)                | Знать, уметь, владеть на <b>системном</b> уровне. Обучающийся знает изученный элемент содержания системно, произвольно и доказательно воспроизводит свои знания устно, письменно или в демонстрируемых действиях, учитывая и указывая связи и зависимости между этим элементом и другими элементами содержания дисциплины, его значимость в содержании дисциплины.                             |

### 9.1.1. Примерный перечень тестовых заданий

1. Официальный деловой стиль подразумевает:
  - 1) нейтральный тон изложения
  - 2) экспрессивный тон изложения
  - 3) позитивный тон изложения
  - 4) витиеватый стиль изложения
2. Интерактивная функция коммуникации – это...
  - 1) передача истинных или ложных сведений
  - 2) влияние на эмоциональные переживания
  - 3) установление взаимопонимания
  - 4) организация взаимодействия
3. К общим функциям речи относятся:
  - 1) коммуникативная
  - 2) конструктивная
  - 3) экспрессивная
  - 4) волюнтативная

4. Выберите верное выражение:
  - 1) умение слушать проявляется в том, что слушающий воздерживается от выражения своих эмоций, когда говорящий излагает информацию
  - 2) внутренней помехой слушанию является недостаточно громкая речь собеседника
  - 3) рефлексивное слушание – это минимальное вмешательство в речь говорящего при максимальной сосредоточенности на ней
  - 4) направленное слушание характеризует доверие к собеседнику
5. Выберите верное утверждение:
  - 1) вербальное взаимодействие – это использование языка жестов
  - 2) невербальное взаимодействие свидетельствует о желаемом уровне общения
  - 3) деловая коммуникация не имеет формальных ограничений
  - 4) потребительская модель общения носит коллективистский характер
6. К психологическим барьерам коммуникаций относятся:
  - 1) боязнь контакта
  - 2) дискомфорт физической среды
  - 3) неверные стереотипы
  - 4) сложная логика рассуждений
7. Выберите принципы критики в деловом общении:
  - 1) аргументация
  - 2) результативность
  - 3) завуалированность
  - 4) риторичность
8. К моральным принципам переговоров относится
  - 1) главное – дело принципа
  - 2) категорический императив истины
  - 3) подозрительность в адрес партнеров
  - 4) истинность собственной позиции
9. Конформистский тип в деловом общении
  - 1) пытается утвердить себя среди других
  - 2) старается быть как все
  - 3) действует, не думая о последствиях
  - 4) не терпит к другим
10. Перцептивная функция коммуникации заключается
  - 1) в передаче истинных или ложных сведений
  - 2) в восприятии друг друга партнерами в ходе общения и установлении на этой основе взаимопонимания
  - 3) в возбуждении или изменении характера эмоциональных переживаний
  - 4) в организации взаимодействия коммуникантов

### **9.1.2. Перечень вопросов для зачета**

1. Понятие, сущность и виды деловой коммуникации.
2. Основные функции коммуникаций.
3. Правила написания деловых писем.
4. Невербальные средства делового общения.
5. Понятие речевого воздействия и приемы воздействия на собеседника.
6. Основные этические принципы делового общения и поведения деловых людей.
7. Барьеры в общении: социальные, этнические, конфессиональные, культурные
8. Психологические законы коммуникаций с лицами с ограниченными возможностями здоровья.

### **9.2. 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 осуществляйте со скоростью, достаточной для индивидуального понимания и освоения материала, выделяя основные идеи; на основании изученного составить тезисы. Освоив материал, попытаться соотнести теорию с примерами из практики;

- если в тексте встречаются незнакомые или малознакомые термины, следует выяснить их значение для понимания дальнейшего материала;

- осмысливайте прочитанное и изученное, отвечайте на предложенные вопросы.

Студенты могут получать индивидуальные консультации, в т.ч. с использованием средств телекоммуникации.

По дисциплине могут проводиться дополнительные занятия, в т.ч. в форме вебинаров. Расписание вебинаров и записи вебинаров публикуются в электронном курсе / электронном журнале по дисциплине.

### **9.3. 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 9.2.

Таблица 9.2 – 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, определяющимися исходя из состояния обучающегося на момент проверки |

### **9.4. 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.

## ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЯ

Рассмотрена и одобрена на заседании кафедры Менеджмента  
протокол № 11 от «25» 11 2020 г.

### СОГЛАСОВАНО:

| Должность                                  | Инициалы, фамилия | Подпись  |
|--|-------------------|--|
| Заведующий выпускающей каф. Менеджмента    | М.А. Афонасова    | Согласовано,<br>b62b44b3-4a58-4b2a-<br>82c7-683ac1767431 |
| Заведующий обеспечивающей каф. Менеджмента | М.А. Афонасова    | Согласовано,<br>b62b44b3-4a58-4b2a-<br>82c7-683ac1767431 |
| Начальник учебного управления              | Е.В. Саврук       | Согласовано,<br>fa63922b-1fce-4aba-<br>845d-9ce7670b004c |

### ЭКСПЕРТЫ:

|   |                 |  |
|---|-----------------|--|
| Доцент, каф. менеджмента                | А.В. Богомолова | Согласовано,<br>4756b405-a026-4bc4-<br>bdd8-8cdfdca3c41c |
| Старший преподаватель, каф. менеджмента | Т.В. Архипова   | Согласовано,<br>5bed9bb2-b5e4-45e5-<br>a225-2b5897e978ed |

### РАЗРАБОТАНО:

|                          |                |  |
|--------------------------|----------------|--|
| Доцент, каф. менеджмента | Т.Д. Санникова | Разработано,<br>45dd00b4-614e-4630-<br>941d-a8650699c876 |
|--------------------------|----------------|--|